



PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN
SEKRETARIAT DPRD
Jl. Merdeka No. 6 Kebumen 54311 Telp. (0287) 381775
Laman: <https://setwan.kebumenkab.go.id/>
Pos-el: ppidsetwankbm@gmail.com

KEPUTUSAN
SEKRETARIS DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH
KABUPATEN KEBUMEN
NOMOR: 0734/175 TAHUN 2024
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PADA SEKRETARIAT DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH
KABUPATEN KEBUMEN

SEKRETARIS DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH
KABUPATEN KEBUMEN,

- Menimbang :
- a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 1 ayat (1) dan (2) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, perlu menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan Publik pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Kebumen;
 - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Keputusan Sekretaris Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Kebumen tentang Standar Pelayanan Publik Pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Kebumen;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Jawa tengah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 42);
 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4868);
 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);
 4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011

- tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 143, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6801);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);
 6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara-Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
 8. Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 5 tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Kebumen Tahun 2021 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 183);
 9. Peraturan Bupati Kebumen Nomor 65 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 10. Peraturan Bupati Kebumen Nomor 109 tahun 2021 tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah;

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan :
- KESATU : Standar Pelayanan Publik pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Kebumen sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan ini.
- KEDUA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, dan apabila di dalamnya terdapat kekeliruan akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Kebumen
Pada tanggal : Februari 2024

SEKRETARIS DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH
KABUPATEN KEBUMEN,



LAMPIRAN : KEPUTUSAN SEKRETARIS DEWAN
PERWAKILAN RAKYAT DAERAH
KABUPATEN KEBUMEN

NOMOR: 0734/175

TENTANG STANDAR STANDAR
PELAYANAN PUBLIK PADA SEKRETARIAT
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH
KABUPATEN KEBUMEN

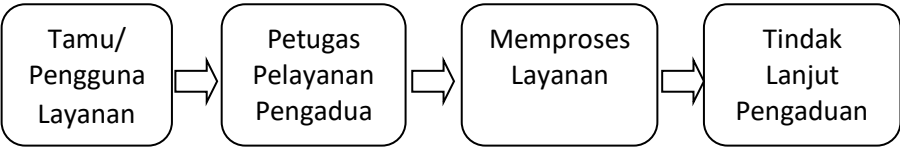
A. PENDAHULUAN

Berdasarkan Perbup Kebumen No. 65 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik disebutkan bahwa salah satu tugas penyelenggara pelayanan publik adalah menyediakan sarana, prasarana dan/atau fasilitas. Masyarakat pada saat ini menginginkan pelayanan publik yang mudah, cepat, akurat dan akuntabel. Untuk memenuhi tuntutan masyarakat tersebut, layanan publik dapat diwadahi melalui sarana prasarana berbasis elektronik.

B. STANDAR PELAYANAN

Jenis Pelayanan : Layanan Pengaduan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008;4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No.62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);6. Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 4 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen (Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Kebumen Tahun 2018 Nomor 4);7. Peraturan Bupati Kebumen Nomor 46 Tahun 2013 tentang Pedoman Fasilitasi Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen (Berita Daerah Kabupaten Kebumen Tahun 2013 Nomor 46).
2.	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan Pelayanan Pengaduan: <ol style="list-style-type: none">1. Kartu Identitas (KTP/SIM/Kartu Identitas lainnya)2. Account email (pengaduan secara elektronik)

		3. Mendownload dan install aplikasi LapoBup
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Pengaduan dapat dilaksanakan secara tatap muka dan elektronik dengan mekanisme</p>  <pre> graph LR A[Tamu/Pengguna Layanan] --> B[Petugas Pelayanan Pengaduan] B --> C[Memproses Layanan] C --> D[Tindak Lanjut Pengaduan] </pre> <p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> Layanan Pengaduan tatap muka: <ol style="list-style-type: none"> Pengguna Layanan datang ke Ruang Layanan Pengaduan Sekretariat DPRD; Mengisi form pengaduan; Petugas mendaftarkan dan memproses pengaduan Menindaklanjuti pengaduan Layanan Pengaduan melalui email <ol style="list-style-type: none"> Pengguna layanan mengirimkan aduan ke email: ppidsetwankbm@gmail.com Petugas membuka email, mendaftarkan dan memproses pengaduan Menindaklanjuti pengaduan Layanan Pengaduan melalui LapoBup <ol style="list-style-type: none"> Pengguna layanan membuka aplikasi LapoBup berbasis web atau android, kemudian mengisi kolom aduan Admin Dinas Kominfo menerima aduan dan mendisposisikan ke admin Sekretariat DPRD Petugas mendaftarkan dan memproses pengaduan Menindaklanjuti pengaduan
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> Respon terhadap aduan melalui email dan aplikasi LapoBup dilakukan 4 jam sesudah diterima; Pengaduan yang bersifat normatif maksimal diselesaikan dalam 1 (satu) hari kerja. Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan selambat-lambatnya diselesaikan dalam 3 (tiga) hari kerja. Pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan selambat-lambatnya diselesaikan dalam 14 (empat belas) hari kerja.
5.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya
6.	Produk Pelayanan	Tindak lanjut aduan, laporan ataupun usulan
7.	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> ATK, Meja dan Kursi Komputer, printer dan jaringan internet Telepon, HP
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> Dapat mengoperasikan komputer dan internet Memiliki kemampuan komunikasi yang baik
9.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> Pengawasan harian oleh Kepala Bagian Fasilitas Penganggaran dan Pengawasan

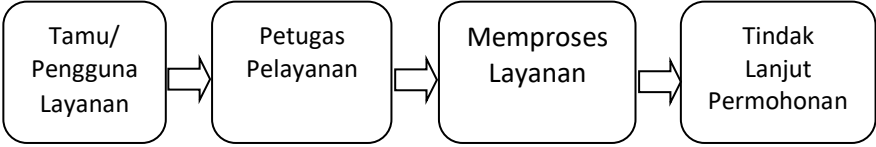
		2. Laporan semesteran kepada Sekretaris DPRD
10.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<pre> graph LR A[Petugas layanan mengumpulkan, mencatat dan melaporkan ke Pimpinan] --> B[Pimpinan dan Tim menganalisis dan menangani pengaduan] B --> C[Tindak Lanjut] D[Pengguna Layanan] --> E[Ruang Layanan] E --> A D --> F[Email dan Aplikasi LaporBup] F --> A </pre>
11.	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang terdiri dari: <ul style="list-style-type: none"> • 1 (satu) orang penanggung jawab • 1 (satu) orang petugas verifikasi dan validasi • 1 (satu) orang operator komputer
12.	Jaminan Pelayanan	Aduan, usulan atau laporan yang jelas sumber dan informasinya (valid) akan ditindaklanjuti
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Nama pengadu/pelapor akan dirahasiakan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Laporan pelaksanaan setiap 6 bulan 2. Evaluasi tiap tahun guna meningkatkan kualitas layanan

Jenis Pelayanan : Penerimaan Tamu/Audiensi

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2.	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan Pelayanan Penerimaan Tamu/Audiensi: Surat permohonan audiensi
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Audiensi dilaksanakan dengan mekanisme <pre> graph LR A[Tamu/Pengguna Layanan] --> B[Petugas Pelayanan] B --> C[Memproses Layanan] C --> D[Tindak Lanjut Permohonan] </pre> Prosedur: <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan surat permohonan audiensi 2. Petugas pelayanan menerima surat, meregistrasi dan mengajukan ke Pimpinan 3. Pimpinan memberikan disposisi/arahan

		<p>4. Petugas Pelayanan memberi jawaban kepada pemohon, jika diterima maka dicantumkan jadwal pelaksanaannya, jika ditolak maka disebutkan alasannya</p> <p>5. Pelaksanaan audiensi (jika permohonan diterima)</p>
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>1. Respon/jawaban terhadap permohonan audiensi dilakukan maksimal 3 hari sesudah permohonan diterima;</p> <p>2. Pelaksanaan Audiensi menyesuaikan jadwal anggota DPRD/Pejabat yang berkepentingan</p>
5.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya
6.	Produk Pelayanan	Pelaksanaan Audiensi
7.	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<p>1. ATK, Meja dan Kursi</p> <p>2. Komputer, printer</p> <p>3. Alat Komunikasi (Telepon, HP)</p>
8.	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Dapat mengoperasikan komputer dan internet</p> <p>2. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik</p>
9.	Pengawasan Internal	<p>1. Pengawasan harian oleh Kepala Bagian Fasilitas Penganggaran dan Pengawasan</p> <p>2. Laporan semesteran kepada Sekretaris DPRD</p>
10.	Pelaksanaan Audiensi	<pre> graph TD A[Pengguna Layanan] --> B[Ruang Layanan] B --> C[Petugas layanan mencatat dan mengajukan ke Pimpinan] C --> D[Pimpinan memberikan disposisi/arahan] D --> E[Petugas layanan memproses disposisi] E --> F[Pemberitahuan kepada pengguna layanan] F --> G[Pelaksanaan Audiensi jika permohonan diterima] </pre>
11.	Jumlah Pelaksana	<p>2 (dua) orang terdiri dari:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 (satu) orang petugas penanggungjawab/verifikasi dan validasi • 1 (satu) orang operator komputer
12.	Jaminan Pelayanan	Penerima audiensi dilakukan adalah anggota DPRD/Pejabat yang menangani objek/bahan/materi audiensi
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Jika materi audiensi bersifat rahasia, maka tidak dipublikasikan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>1. Laporan pelaksanaan setiap 6 bulan</p> <p>2. Evaluasi tiap tahun guna meningkatkan kualitas layanan</p>

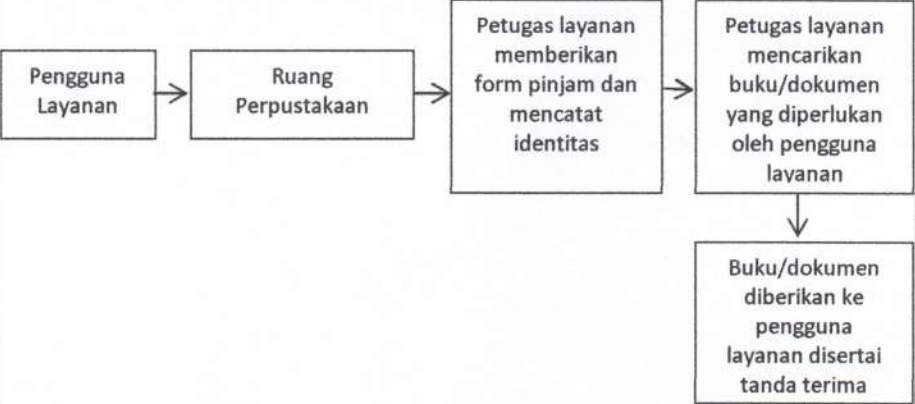
Jenis Pelayanan : Permohonan Informasi

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 5. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik;
2.	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan Pelayanan Permohonan Informasi: Surat permohonan informasi
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pelayanan Informasi dilaksanakan dengan mekanisme <div style="text-align: center; margin: 10px 0;">  <pre> graph LR A[Tamu/Pengguna Layanan] --> B[Petugas Pelayanan] B --> C[Memproses Layanan] C --> D[Tindak Lanjut Permohonan] </pre> </div> Prosedur: <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan surat permohonan informasi 2. Petugas pelayanan menerima surat, meregistrasi dan mengajukan ke Pimpinan 3. Pimpinan memberikan disposisi/arahan 4. Petugas Pelayanan memberi jawaban kepada pemohon, jika diterima maka diserahkan informasi yang diminta, jika ditolak maka disebutkan alasannya
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemeriksaan kelengkapan permintaan informasi publik paling lambat 3 (tiga) hari sejak permintaan informasi dicatat di buku register 2. Pemberitahuan tertulis kepada Pemohon Informasi Publik paling lambat 10 (sepuluh) hari sejak Permintaan Informasi Publik dinyatakan lengkap
5.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya
6.	Produk Pelayanan	Informasi dan atau Dokumen
7.	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. ATK, Meja dan Kursi 2. Komputer, printer 3. Alat Komunikasi (Telepon, HP)
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dapat mengoperasikan komputer dan internet 2. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik
9.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan harian oleh Kepala Bagian Fasilitas Penganggaran dan Pengawasan 2. Laporan semesteran kepada Sekretaris DPRD

10.	Pelaksanaan pemenuhan permohonan informasi	<pre> graph LR A[Pengguna Layanan] --> B[Petugas Layanan Informasi] B --> C[Petugas layanan mencatat, meregistrasi dan melaporkan ke Pimpinan] C --> D[Pimpinan dan Tim menganalisis apakah termasuk informasi yang dikecualikan] D --> E[Tindak lanjut Pemberitahuan ke Pemohon (Diterima/Ditolak)] F[Email PPID] --> B </pre>
11.	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang terdiri dari: <ul style="list-style-type: none"> • 1 (satu) orang penanggung jawab • 1 (satu) orang petugas verifikasi dan validasi • 1 (satu) orang operator komputer
12.	Jaminan Pelayanan	Permohonan Informasi sepanjang bukan termasuk informasi yang dikecualikan akan ditindaklanjuti
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Informasi dan atau dokumen yang diberikan valid dan dapat dipertanggungjawabkan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Laporan pelaksanaan setiap 6 bulan 2. Evaluasi tiap tahun guna meningkatkan kualitas layanan

Jenis Pelayanan : Layanan Perpustakaan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 4. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan
2.	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan Layanan Perpustakaan: Kartu Identitas (KTP/SIM/Kartu Identitas lainnya)
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Pelayanan Informasi dilaksanakan dengan mekanisme</p> <pre> graph LR A[Tamu/Pengguna Layanan] --> B[Petugas Pelayanan] B --> C[Layanan] </pre> <p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon datang ke ruang perpustakaan 2. Petugas pelayanan menerima dan mencatat kartu identitas 3. Pemohon mengisi form permohonan pinjam

		4. Petugas Pelayanan mencari dan memberikan buku yang dibutuhkan peminjam
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	Pelayanan pinjam buku perpustakaan dilaksanakan maksimal 25 menit
5.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya, kecuali yang menginginkan copyan
6.	Produk Pelayanan	Buku
7.	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	ATK, Meja dan Kursi
8.	Kompetensi Pelaksana	Memiliki kemampuan administrasi dan komunikasi yang baik
9.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan harian oleh Kepala Bagian Persidangan dan Perundang-Undangan 2. Laporan semesteran kepada Sekretaris DPRD
10.	Pelaksanaan layanan perpustakaan	 <pre> graph LR A[Pengguna Layanan] --> B[Ruang Perpustakaan] B --> C[Petugas layanan memberikan form pinjam dan mencatat identitas] C --> D[Petugas layanan mencari buku/dokumen yang diperlukan oleh pengguna layanan] D --> E[Buku/dokumen diberikan ke pengguna layanan disertai tanda terima] </pre>
11.	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang pengadministrasi
12.	Jaminan Pelayanan	Peminjaman buku/dokumen sepanjang tersedia dan bukan yang dikecualikan akan dilayani
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Informasi dan atau dokumen yang diberikan valid dan dapat dipertanggungjawabkan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Laporan pelaksanaan setiap 6 bulan 2. Evaluasi tiap tahun guna meningkatkan kualitas layanan

SEKRETARIS DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH
KABUPATEN KEBUMEN,



MUNADI