



**PEMERINTAH KABUPATEN DELI SERDANG**  
**SEKRETARIAT DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH**

Jl. Negara Medan-L.Pakam No.3 Telp. 7951704 Lubuk Pakam-20514

**KEPUTUSAN SEKRETARIS DPRD KABUPATEN DELI SERDANG**

**NOMOR : 149 / SR / DPRD / 2025**

**TENTANG**

**STANDAR PELAYANAN PADA SEKRETARIAT DPRD KABUPATEN DELI SERDANG**

**SEKRETARIS DPRD KABUPATEN DELI SERDANG**

- Menimbang :**
- a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan ;
  - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Keputusan Sekretaris DPRD Kabupaten Deli Serdang tentang Standar Pelayanan pada Sekretariat DPRD Kabupaten Deli Serdang.
- Mengingat :**
1. Undang-undang Nomor 18 Tahun 2024 tentang Kabupaten Deli Serdang di Provinsi Sumatera Utara;
  2. Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
  3. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan undang-undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang perubahan kedua atas undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
  4. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
  5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
  6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standart Pelayanan
  7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 117);
  8. Peraturan Bupati Deli Serdang Nomor 82 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Deli Serdang

## MEMUTUSKAN

Menetapkan :

- PERTAMA** : Standar Pelayanan pada Sekretariat DPRD Kabupaten Deli Serdang sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini.
- KEDUA** : Standar Pelayanan pada Sekretariat DPRD Kabupaten Deli Serdang meliputi :
1. Standar Pelayanan Penerimaan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat;
  2. Standar Pelayanan Administrasi Umum;
  3. Standar Pelayanan Dukungan Kegiatan DPRD;
  4. Standar Pelayanan Protokol dan Kerjasama;
  5. Standar Pelayanan Hukum dan Perundang-undangan;
- KETIGA** : Standar Pelayanan sebagaimana dalam diktum KEDUA wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini, akan dilakukan perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Lubuk Pakam  
Pada tanggal : Mei 2025

Pih. SEKRETARIS DPRD KABUPATEN  
DELI SERDANG,

  
Drs. IWAN JANUAR SALEWA  
PEMBINA TK. I  
NIP. 19690112 199101 1 002



LAMPIRAN : Keputusan Sekretaris DPRD  
Kabupaten Deli Serdang  
tentang Standar Pelayanan  
Sekretariat DPRD Kabupaten  
Deli Serdang

NOMOR :  
TANGGAL :

**1. STANDAR PELAYANAN PENERIMAAN ASPIRASI DAN PENGADUAN MASYARAKAT.**

| NO. | KOMPONEN                       | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Dasar Hukum                    | <p>1.Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</p> <p>2.Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.</p> <p>3.Peraturan Bupati Deli Serdang Nomor 82 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat DPRD Kabupaten Deli Serdang.</p> <p>4.Peraturan DPRD Kabupaten Deli Serdang No.1 Tahun 2020 Mengenai Tata Tertib DPRD</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 2.  | Persyaratan Pelayanan          | <p><b>Aspirasi</b></p> <p>1.Surat-surat asprasi masyarakat (bila tertulis)</p> <p>2.Menyampaikan informasi atau masukan secara jelas dan sopan, baik secara langsung atau tertulis.</p> <p>3.Mencantumkan identitas (nama, alamat, nomor kontak).</p> <p>4.Menyertakan data atau informasi pendukung (jika ada).</p> <p>5.Hasil Reses.</p> <p>6.Persetujuan Pimpinan Dewan atau Pimpinan Alat Kelengkapan Dewan.</p> <p><b>Pengaduan</b></p> <p>1. Surat-surat pengaduan masyarakat (bila tertulis)</p> <p>2.Menyampaikan informasi atau masukan secara jelas dan sopan, baik secara langsung atau tertulis.</p> <p>3.Mencantumkan identitas pelapor (nama, alamat, nomor kontak).</p> <p>4.Menguraikan kronologis kejadian, waktu, tempat, dan pihak yang terkait.</p> <p>5.Melampirkan bukti-bukti pendukung.</p> <p>6.Hasil Reses.</p> <p>7.Persetujuan Pimpinan Dewan atau Pimpinan Alat Kelengkapan Dewan.</p> |
| 3.  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <pre> graph TD     A[PENYAMPAIAN KE MASYARAKAT] --&gt; B[DOKUMENTASI DAN ARSIP]     B --&gt; C[MASYARAKAT : ASPIRASI / PENGADUAN]     B --&gt; D[LANGSUNG (humas); TERTULIS (surat); MEDIA SOSIAL (EMAIL, IG; FB)]     D --&gt; E[REGISTRASI (LANGSUNG)]     C --&gt; F[HASIL RAPAT &amp; HASIL RESES]     E --&gt; F     F --&gt; G[RAKER: ROPU; ROP; KUNGER; ADVOKASI; DAN RESES]     G --&gt; H[TANDA TANGAN LUKA DINIATA]   </pre>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

|    |                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----|----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                                    | <p><b>KETERANGAN :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penyampaian Aspirasi dan Pengaduan dari Masyarakat</li> <li>2. Penyampaian dapat secara langsung melalui humas; tertulis melalui surat; ataupun melalui media sosial (email: <a href="mailto:humasdpddeliserdang@gmail.com">humasdpddeliserdang@gmail.com</a>; IG: humasdeliserdang; FB: DPRD Kabupaten Deli Serdang; Telepon: (061-7951704))</li> <li>3. Petugas menerima dan mencatat aspirasi/pengaduan dalam buku register atau sistem informasi yang tersedia</li> <li>4. Pelapor/pemberi aspirasi diberikan tanda terima (jika diminta)</li> <li>5. Penyelesaian solusi melalui Raker; RDPU; RDP; Kunker; Advokasi; dan Reses</li> <li>6. Laporan hasil rapat dan hasil reses</li> <li>7. Penyampaian masyarakat secara langsung; tertulis; ataupun media sosial.</li> <li>8. Dokumentasi dan Arsip Aspirasi/Pengaduan</li> </ol> |
| 4. | Jangka waktu penyelesaian                          | <p>Jangka waktu penyelesaian dihitung sejak aspirasi/pengaduan diterima dan dicatat lengkap:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemberian Tanda Terima/Nomor Registrasi: Maksimal 1 (satu) hari kerja.</li> <li>2. Pemberian Informasi Awal/Disposisi: Maksimal 3 (tiga) hari kerja.</li> <li>3. Penyampaian Informasi Perkembangan: Sesuai dengan tahapan tindak lanjut, minimal setiap 7 (tujuh) hari kerja atau sesuai kesepakatan dengan pelapor.</li> <li>4. Penyelesaian Pengaduan/Aspirasi: Waktu penyelesaian bervariasi tergantung kompleksitas masalah, namun akan diupayakan secepat mungkin dan diinformasikan kepada pelapor. Untuk pengaduan sederhana, maksimal 14 (empat belas) hari kerja. Untuk pengaduan kompleks, dapat lebih lama dengan pemberitahuan kepada pelapor.</li> </ol>                                                                                            |
| 5. | Biaya/Tarif                                        | Tidak dikenakan biaya                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 6. | Produk Layanan                                     | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tanda terima penyampaian aspirasi/pengaduan (jika diminta).</li> <li>2. Informasi atau jawaban atas aspirasi/pengaduan yang disampaikan.</li> <li>3. Dokumentasi dan arsip aspirasi/pengaduan.</li> <li>4. Laporan hasil rapat mengenai aspirasi dan/atau pengaduan masyarakat.</li> <li>5. Laporan hasil reses.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 7. | Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan akan ditangani secara objektif, transparan, dan sesuai dengan mekanisme yang berlaku.</li> <li>2. Sekretariat DPRD akan berupaya mencari solusi terbaik atas pengaduan yg disampaikan melalui Rapat Kerja, Rapat Dengar Pendapat Umum, Rapat Dengar Pendapat, Kunjungan Kerja, dan Advokasi.</li> <li>3. Saran dan masukan aspirasi akan dihimpun, dianalisis dan disampaikan kepada pimpinan DPRD atau komisi terkait sebagai bahan pertimbangan dalam penyusunan kebijakan atau pelaksanaan fungsi DPRD.</li> <li>4. Penyampaian Hasil Reses</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 8. | Sarana, Prasarana dan Fasilitas                    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Loker Penerimaan Aspirasi dan pengaduan yang mudah diakses.</li> <li>2. Ruang tunggu yang nyaman</li> <li>3. Formulir aspirasi/pengaduan (hanya fisik)</li> <li>4. Saluran komunikasi (Email dan Media Sosial)</li> <li>5. Komputer dan jaringan internet</li> <li>6. Buku register atau sistem informasi pengelolaan</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |



|     |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                            | aspirasi/pengaduan<br>7.Papan Informasi mengenai prosedur dan standar pelayanan.                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 9.  | Kompetensi Pelaksana                       | 1.Petugas penerima aspirasi/pengaduan memiliki kemampuan komunikasi yang baik, ramah, sopan dan responsif<br>2.Petugas memiliki pengetahuan tentang prosedur penerimaan dan penanganan aspirasi/pengaduan.<br>3.Petugas mampu mengoperasikan sistem informasi atau buku register dengan baik<br>4.Petugas memiliki integritas dan profesionalisme dalam melayani masyarakat. |
| 10. | Pengawas Internal                          | 1.Pengawasan internal terhadap pelaksanaan standar pelayanan penerimaan aspirasi dan pengaduan dilakukan secara berjenjang oleh pimpinan unit kerja terkait di Sekretariat DPRD.<br>2.Dilakukan monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap kinerja pelayanan<br>3.Hasil pengawasan dan evaluasi digunakan sebagai dasar untuk perbaikan kualitas pelayanan.             |
| 11. | Jumlah Pelaksana                           | Jumlah pelaksana pelayanan penerimaan aspirasi dan pengaduan disesuaikan dengan kebutuhan dan volume layanan.                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 12. | Jaminan Pelayanan                          | 1.Kami menjamin pelayanan penerimaan aspirasi dan pengaduan dilakukan secara professional, transparan, akuntabel dan tidak diskriminatif.<br>2.Kami berkomitmen untuk menindaklanjuti setiap aspirasi dan pengaduan sesuai dengan prosedur dan jangka waktu yang telah ditetapkan.                                                                                           |
| 13. | Jaminan Keamanan dan keselamatan Pelayanan | 1.Kami menjamin keamanan dan kenyamanan masyarakat dalam menyampaikan aspirasi dan pengaduan di lingkungan Sekretariat DPRD.<br>2.Kami akan menjaga kerahasiaan identitas pelapor (jika diminta)                                                                                                                                                                             |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksanaan               | Evaluasi kinerja pelaksanaan standar pelayanan penerimaan aspirasi dan pengaduan dilakukan secara berkala (misalnya, setiap 3 atau 6 bulan sekali)                                                                                                                                                                                                                           |

**"MAKLUMAT PELAYANAN INI MERUPAKAN WUJUD KOMITMEN KAMI UNTUK MEMBERIKAN PELAYANAN YANG TERBAIK KEPADA MASYARAKAT, KAMI MENGHARAPKAN KERJASAMA DAN PARTISIPASI AKTIF DARI MASYARAKAT DALAM UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DI SEKRETARIAT DPRD KABUPATEN DELI SERDANG"**

Ditetapkan di : Lubuk Pakam  
Pada tanggal : Mei 2025

Pih. SEKRETARIS DPRD KABUPATEN  
DELI SERDANG



Drs. IWAN JANUAR SALEWA  
PEMBINA TK. I  
NIP. 19690112 199101 1 002

LAMPIRAN : Keputusan Sekretaris DPRD  
Kabupaten Deli Serdang tentang  
Standar Pelayanan Sekretariat  
DPRD Kabupaten Deli Serdang

NOMOR :  
TANGGAL :

## 2. STANDAR PELAYANAN ADMINISTRASI UMUM

| NO. | KOMPONEN                       | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Dasar Hukum                    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan;</li> <li>4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>6. Peraturan Bupati Deli Serdang Nomor 38 Tahun 2023 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Deli Serdang.</li> <li>7. Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2018 tentang Tata Cara Pelaksanaan Fungsi DPRD.</li> <li>8. Peraturan Bupati Deli Serdang Nomor 82 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat DPRD Kabupaten Deli Serdang.</li> <li>9. Peraturan Bupati Deli Serdang Nomor 3 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Kearsipan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Deli Serdang.</li> <li>10. Surat Keputusan Sekretaris DPRD Kabupaten Deli Serdang tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan di Sekretariat DPRD.</li> </ol> |
| 2.  | Persyaratan Pelayanan          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Untuk Pelayanan Surat Masuk/Keluar:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Surat/dokumen yang akan diproses.</li> <li>o Identitas pemohon (jika diperlukan).</li> <li>o Disposisi/arahan dari pimpinan (untuk surat keluar tertentu).</li> </ul> </li> <li>2. <b>Untuk Pelayanan Legalisir Dokumen:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Dokumen asli yang akan dilegalisir.</li> <li>o Fotokopi dokumen yang akan dilegalisir.</li> <li>o Surat permohonan legalisir (jika diperlukan).</li> </ul> </li> <li>3. <b>Untuk Pelayanan Permohonan Data/Informasi Umum:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Surat permohonan resmi dari instansi/individu.</li> <li>o Identitas pemohon.</li> <li>o Tujuan penggunaan data/informasi.</li> </ul> </li> <li>4. Semua dokumen diserahkan dalam bentuk hardcopy dan/atau softcopy sesuai ketentuan.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 3.  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Penerimaan Permohonan:</b> Pemohon mengajukan permohonan/dokumen ke bagian Administrasi Umum Sekretariat DPRD.</li> <li>2. <b>Verifikasi Dokumen:</b> Petugas melakukan verifikasi kelengkapan dan keabsahan dokumen. Jika tidak</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |



|    |                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----|----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                                    | <p>lengkap/valid, dikembalikan untuk dilengkapi.</p> <p>3. <b>Proses Internal:</b> Dokumen yang lengkap dan valid diproses sesuai standar operasional prosedur (SOP) internal, melibatkan fungsi pencatatan, pengolahan, dan persetujuan pejabat berwenang.</p> <p>4. <b>Penyelesaian Layanan:</b> Layanan diselesaikan (misal: surat keluar ditandatangani, dokumen dilegalisir, data diberikan).</p> <p>5. <b>Penyerahan Produk Layanan:</b> Produk layanan diserahkan kepada pemohon.</p> <p>6. <b>Pencatatan dan Pengarsipan:</b> Semua proses dan dokumen dicatat serta diarsipkan dengan baik.</p>                                                                                                                                                                  |
| 4. | Jangka waktu penyelesaian                          | <p>Jangka waktu penyelesaian layanan dihitung sejak dokumen dinyatakan lengkap dan valid.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Pelayanan Surat Masuk:</b> Maksimal 1 (satu) hari kerja untuk pencatatan dan penerusan.</li> <li>2. <b>Pelayanan Surat Keluar:</b> Maksimal 2 (dua) hari kerja setelah konsep disetujui dan ditandatangani.</li> <li>3. <b>Pelayanan Legalisir Dokumen:</b> Maksimal 1 (satu) hari kerja.</li> <li>4. <b>Pelayanan Permohonan Data/Informasi Umum:</b> Maksimal 3 (tiga) hari kerja (tergantung ketersediaan dan kompleksitas data).</li> <li>5. Waktu penyelesaian dapat bervariasi tergantung kompleksitas dan kelengkapan dokumen. Informasi lebih rinci untuk setiap jenis layanan tersedia di loket pelayanan.</li> </ol> |
| 5. | Biaya/Tarif                                        | Seluruh pelayanan administrasi umum yang diselenggarakan oleh Sekretariat DPRD Kabupaten Deli Serdang <b>TIDAK DIPUNGUT BIAYA (GRATIS).</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 6. | Produk Layanan                                     | <p>Produk layanan yang dihasilkan meliputi, namun tidak terbatas pada:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Keluar (Surat Dinas, Surat Undangan, Surat Keterangan, dll.)</li> <li>2. Legalisir Dokumen</li> <li>3. Penerimaan dan Pendistribusian Surat Masuk</li> <li>4. Penyediaan Data dan Informasi Umum (non-keuangan dan aset)</li> <li>5. Pengelolaan Arsip Aktif dan Inaktif</li> <li>6. Layanan Tata Usaha Pimpinan dan Staf</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 7. | Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi | <p>Kami berkomitmen untuk menanggapi setiap pengaduan, saran, masukan, dan apresiasi dari pengguna layanan.</p> <p>- <b>Saluran Pengaduan:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Kotak Saran/Pengaduan di Sekretariat DPRD.</li> <li>o Telepon: (Nomor Telepon Sekretariat DPRD)</li> <li>o Email: (Alamat Email Sekretariat DPRD)</li> <li>o Website: (Alamat Website Resmi Pemkab/DPRD Deli Serdang, jika ada modul pengaduan)</li> <li>o Langsung ke petugas pelayanan atau Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Sekretariat DPRD.</li> </ul> <p>- <b>Mekanisme Penanganan:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Setiap pengaduan akan dicatat dan ditindaklanjuti dalam waktu maksimal 5 (lima) hari kerja.</li> </ul>           |

|     |                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>o Pengadu akan menerima konfirmasi penerimaan pengaduan dan informasi mengenai tindak lanjut.</li> <li>o Saran dan masukan akan menjadi bahan evaluasi untuk perbaikan layanan.</li> <li>o Apresiasi akan menjadi motivasi bagi kami untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 8.  | Sarana, Prasarana dan Fasilitas | <p>Untuk mendukung pelayanan administrasi umum, kami menyediakan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang pelayanan yang nyaman dan mudah diakses.</li> <li>2. Meja/loket pelayanan yang jelas.</li> <li>3. Komputer dan perangkat lunak pendukung administrasi dan kearsipan.</li> <li>4. Jaringan internet yang stabil.</li> <li>5. Area tunggu yang memadai.</li> <li>6. Toilet yang bersih dan terawat.</li> <li>7. Fasilitas parkir yang cukup.</li> <li>8. Aksesibilitas bagi penyandang disabilitas (ram, kursi roda, jika memungkinkan)</li> </ol>                                    |
| 9.  | Kompetensi Pelaksana            | <p>Pelaksana pelayanan administrasi umum adalah Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan/atau Pegawai Pemerintah Non PNS (PPNP) yang memiliki:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pendidikan minimal Diploma III (D-III) di bidang administrasi perkantoran, kesekretariatan, atau bidang terkait.</li> <li>- Pengalaman kerja di bidang administrasi minimal 2 (dua) tahun.</li> <li>- Memahami peraturan perundang-undangan terkait tata naskah dinas dan kearsipan.</li> <li>- Memiliki kemampuan komunikasi yang baik dan sikap melayani.</li> <li>- Menguasai aplikasi perkantoran dasar.</li> </ul> |
| 10. | Pengawasan Internal             | <p>Pengawasan internal terhadap pelaksanaan standar pelayanan dilakukan secara berkala oleh:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Atasan langsung pelaksana pelayanan.</li> <li>2. Kepala Bagian/Unit Kerja terkait.</li> <li>3. Inspektorat Kabupaten Deli Serdang (sesuai kewenangan).</li> <li>4. Mekanisme pengawasan meliputi monitoring harian, evaluasi bulanan/triwulanan, dan audit internal.</li> </ol>                                                                                                                                                                                |
| 11. | Jumlah Pelaksana                | <p>Jumlah pelaksana pelayanan administrasi umum di Sekretariat DPRD Kabupaten Deli Serdang adalah [Jumlah Angka] orang, terdiri dari:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• [Jumlah] orang Staf Tata Usaha/Kesekretariatan.</li> <li>• [Jumlah] orang Petugas Kearsipan.</li> <li>• [Jumlah] orang Petugas Pelayanan Umum.</li> </ul> <p>Jumlah ini akan disesuaikan secara berkala sesuai dengan beban kerja dan kebutuhan organisasi.</p>                                                                                                                                                        |
| 12. | Jaminan Pelayanan               | <p>Kami menjamin bahwa setiap pelayanan administrasi umum akan dilaksanakan dengan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan oleh petugas yang kompeten dan berintegritas.</li> <li>2. Prosedur, biaya, dan waktu penyelesaian diinformasikan secara jelas.</li> <li>3. Setiap proses dapat dipertanggungjawabkan.</li> <li>4. Semua pemohon diperlakukan sama tanpa</li> </ol>                                                                                                                                                                                                            |



|     |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                            | <p>diskriminasi.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. Dilaksanakan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.</li> <li>6. Berusaha menyelesaikan layanan sesuai waktu yang ditetapkan dan dengan hasil yang akurat</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 13. | Jaminan Keamanan dan keselamatan Pelayanan | <p>Kami menjamin keamanan dan keselamatan bagi pengguna layanan dan data yang dikelola, dengan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menjaga kerahasiaan dan integritas data/dokumen melalui sistem pengarsipan yang aman dan akses terbatas.</li> <li>2. Lingkungan pelayanan yang aman dan nyaman, dilengkapi dengan sistem keamanan standar (misal: CCTV, petugas keamanan).</li> <li>3. Menerapkan protokol K3 (Kesehatan, Keselamatan Kerja) bagi petugas dan pengunjung di area pelayanan.</li> <li>4. Memberikan perlindungan hukum kepada pengguna layanan sesuai peraturan perundang-undangan.</li> </ol> |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksanaan               | <p>Evaluasi kinerja pelaksanaan standar pelayanan dilakukan secara periodik, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan setiap 6 (enam) bulan oleh Sekretariat DPRD untuk mengidentifikasi area perbaikan.</li> <li>2. Dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam setahun untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan.</li> <li>3. Hasil evaluasi dan SKM akan dianalisis dan ditindaklanjuti dengan perbaikan kebijakan, prosedur, dan peningkatan kapasitas pelaksana.</li> <li>4. Hasil evaluasi akan dipublikasikan secara transparan sebagai bentuk akuntabilitas</li> </ol>                       |

**"MAKLUMAT PELAYANAN INI MERUPAKAN WUJUD KOMITMEN KAMI UNTUK MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI UMUM YANG BERKUALITAS SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN. KAMI AKAN MELAKSANAKAN PELAYANAN INI DENGAN PENUH TANGGUNG JAWAB, PROFESIONALISME, DAN INTEGRITAS, SERTA BERORIENTASI PADA KEPUASAN PENERIMA LAYANAN DI SEKRETARIAT DPRD KABUPATEN DELI SERDANG"**

Ditetapkan di : Lubuk Pakam  
Pada tanggal : Mei 2025

Pih. SEKRETARIS DPRD KABUPATEN  
DELI SERDANG,



Drs. IWAN JANUAR SALEWA  
PEMBINA TK. I  
NIP. 19690112 199101 1 002

LAMPIRAN : Keputusan Sekretaris DPRD  
Kabupaten Deli Serdang tentang  
Standar Pelayanan Sekretariat  
DPRD Kabupaten Deli Serdang

NOMOR :  
TANGGAL :

### 3. STANDAR PELAYANAN DUKUNGAN KEGIATAN DPRD

| NO. | KOMPONEN                       | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Dasar Hukum                    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah.</li> <li>3. Peraturan Bupati Deli Serdang Nomor 82 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat DPRD Kabupaten Deli Serdang.</li> <li>4. Peraturan DPRD Kabupaten Deli Serdang Nomor 1 Tahun 2020 Tentang Perubahan Atas Peraturan DPRD Kabupaten Deli Serdang Nomor 1 Tahun 2018 Tentang Tata Tertib Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Deli Serdang.</li> <li>5. Surat Keputusan Sekretaris DPRD Kabupaten Deli Serdang tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan di Sekretariat DPRD.</li> </ol> |
| 2.  | Persyaratan Pelayanan          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat permohonan dari Pimpinan DPRD, Alat Kelengkapan DPRD, atau Anggota DPRD (tergantung pada jenis layanan).</li> <li>2. Agenda kegiatan DPRD.</li> <li>3. Undangan rapat/kegiatan.</li> <li>4. Daftar hadir peserta rapat/kegiatan.</li> <li>5. Materi rapat/kegiatan.</li> <li>6. Dokumen lain yang relevan dengan jenis layanan yang diberikan.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 3.  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penerimaan surat permohonan.</li> <li>2. Pemeriksaan kelengkapan persyaratan.</li> <li>3. Penjadwalan dan koordinasi dengan pihak terkait.</li> <li>4. Penyiapan materi dan fasilitas pendukung.</li> <li>5. Pelaksanaan kegiatan DPRD.</li> <li>6. Penyusunan dan pendistribusian risalah/laporan kegiatan.</li> <li>7. Evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kegiatan.</li> <li>8. Setiap jenis layanan harus memiliki SOP yang terdokumentasi dengan jelas.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                               |
| 4.  | Jangka waktu penyelesaian      | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penyiapan ruang rapat: 1 hari kerja</li> <li>2. Penyusunan risalah rapat: 3 hari kerja.</li> <li>3. Fasilitasi kunjungan kerja: 5 hari kerja.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 5.  | Biaya/Tarif                    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pada prinsipnya, Pelayanan Dukungan Kegiatan DPRD adalah tidak dipungut biaya.</li> <li>2. Jika ada biaya yang timbul (misalnya, penggandaan dokumen dalam jumlah besar), harus diatur dengan peraturan yang jelas dan disosialisasikan kepada pihak terkait.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 6.  | Produk Layanan                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Terlaksananya kegiatan DPRD (rapat, kunjungan kerja, hearing, dll.).</li> <li>2. Tersedianya risalah rapat</li> <li>3. Tersedianya laporan kegiatan</li> <li>4. Tersedianya dokumentasi kegiatan (foto, video)</li> <li>5. Tersedianya data dan informasi yang dibutuhkan DPRD</li> <li>6. Produk layanan harus sesuai dengan jenis layanan yang diberikan.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |



|     |                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----|----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7.  | Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menyediakan saluran pengaduan yang mudah diakses (misalnya, kotak pengaduan, telepon, email, website).</li> <li>2. Menunjuk petugas yang bertanggung jawab untuk menerima dan menindaklanjuti pengaduan.</li> <li>3. Menetapkan prosedur penanganan pengaduan yang jelas dan transparan.</li> <li>4. Memberikan tanggapan kepada pengadu dalam jangka waktu yang ditetapkan.</li> <li>5. Menerima dan menindaklanjuti saran, masukan, dan apresiasi dari penerima layanan.</li> </ol> |
| 8.  | Sarana, Prasarana dan Fasilitas                    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang rapat yang representatif dan dilengkapi dengan fasilitas pendukung (sound system, proyektor, dll.).</li> <li>2. Ruang kerja yang nyaman dan dilengkapi dengan peralatan yang memadai.</li> <li>3. Kendaraan dinas untuk mendukung kegiatan DPRD</li> <li>4. Perpustakaan atau pusat informasi.</li> <li>5. Fasilitas komunikasi (telepon, internet)</li> <li>6. Fasilitas umum (toilet, tempat ibadah).</li> </ol>                                                              |
| 9.  | Kompetensi Pelaksana                               | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelaksana memiliki kualifikasi pendidikan dan pelatihan yang sesuai dengan bidang tugasnya.</li> <li>2. Pelaksana memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk melaksanakan tugasnya.</li> <li>3. Pelaksana memiliki sikap yang ramah, sopan, dan profesional.</li> <li>4. Ada program pengembangan kompetensi bagi pelaksana.</li> </ol>                                                                                                                              |
| 10. | Pengawasan Internal                                | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan pengawasan secara berjenjang oleh atasan langsung.</li> <li>2. Melakukan audit internal secara berkala.</li> <li>3. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan standar pelayanan.</li> <li>4. Menetapkan mekanisme pengawasan yang efektif.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                          |
| 11. | Jumlah Pelaksana                                   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menyebutkan jumlah pelaksana untuk setiap jenis layanan.</li> <li>2. Jumlah pelaksana harus memadai untuk menjamin kelancaran pelayanan</li> <li>3. Struktur organisasi yang jelas</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 12. | Jaminan Pelayanan                                  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan</li> <li>2. Bertanggung jawab atas kesalahan atau kelalaian dalam memberikan pelayanan</li> <li>3. Memberikan ganti rugi atau kompensasi jika terjadi kerugian akibat kesalahan atau kelalaian dalam memberikan pelayanan (jika relevan)</li> </ol>                                                                                                                                                                  |
| 13. | Jaminan Keamanan dan keselamatan Pelayanan         | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menyediakan fasilitas dan prosedur yang menjamin keamanan dan keselamatan penerima layanan dan pelaksana.</li> <li>2. Menangani risiko yang mungkin timbul dalam pelaksanaan pelayanan</li> <li>3. Memastikan keamanan data dan informasi yang terkait dengan pelayanan</li> </ol>                                                                                                                                                                                                    |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksanaan                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan evaluasi kinerja pelaksanaan pelayanan secara berkala (misalnya, bulanan, tahunan).</li> <li>2. Menggunakan metode evaluasi yang objektif dan terukur (misalnya, survei kepuasan penerima layanan, pengukuran waktu layanan).</li> <li>3. Menindaklanjuti hasil evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan.</li> <li>4. Laporan evaluasi kinerja pelaksanaan.</li> </ol>                                                                                                |

"MAKLUMAT PELAYANAN INI MERUPAKAN WUJUD KOMITMEN KAMI UNTUK  
MEMBERIKAN PELAYANAN DUKUNGAN KEGIATAN DPRD YANG BERKUALITAS SESUAI  
DENGAN STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN. KAMI AKAN  
MELAKSANAKAN PELAYANAN INI DENGAN PENUH TANGGUNG JAWAB,  
PROFESIONALISME, DAN INTEGRITAS, SERTA BERORIENTASI PADA KEPUASAN  
PENERIMA LAYANAN DI SEKRETARIAT DPRD KABUPATEN DELI SERDANG"

Ditetapkan di : Lubuk Pakam  
Pada tanggal : Mei 2025

P/h. SEKRETARIS DPRD KABUPATEN  
DELI SERDANG.



Drs. IWAN JANUAR SALEWA  
PEMBINA TK.1  
NIP. 19690112 199101 1 002



LAMPIRAN : Keputusan Sekretaris DPRD  
Kabupaten Deli Serdang tentang  
Standar Pelayanan Sekretariat  
DPRD Kabupaten Deli Serdang

NOMOR :  
TANGGAL :

#### 4. STANDAR PELAYANAN PROTOKOLER DAN KERJASAMA

| NO. | KOMPONEN                       | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Dasar Hukum                    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah.</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2018 tentang Tata Cara Pelaksanaan Fungsi DPRD.</li> <li>4. Peraturan Bupati Deli Serdang Nomor 82 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat DPRD Kabupaten Deli Serdang.</li> <li>5. Peraturan DPRD Kabupaten Deli Serdang Nomor 1 Tahun 2020 Tentang Perubahan Atas Peraturan DPRD Kabupaten Deli Serdang Nomor 1 Tahun 2018 Tentang Tata Tertib Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Deli Serdang.</li> <li>6. Surat Keputusan Sekretaris DPRD Kabupaten Deli Serdang tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan di Sekretariat DPRD.</li> </ol>                                                                                 |
| 2.  | Persyaratan Pelayanan          | <p><b>Layanan Protokoler</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat permohonan resmi dari pihak yang berkepentingan</li> <li>2. Rincian acara (tanggal, waktu, tempat, tujuan).</li> <li>3. Daftar tamu undangan (jika ada).</li> <li>4. Informasi kebutuhan khusus (misalnya, akomodasi, transportasi, peralatan).</li> <li>5. Dokumen lain yang relevan (misalnya, susunan acara).</li> </ol> <p><b>Layanan Kerjasama</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Proposal kerjasama yang mencakup: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Latar belakang dan tujuan kerjasama</li> <li>- Ruang lingkup kerjasama</li> <li>- Hak dan kewajiban masing-masing pihak</li> <li>- Jangka waktu kerjasama</li> <li>- Indikator kinerja</li> </ul> </li> <li>2. Draf Nota Kesepahaman (MoU) atau perjanjian kerjasama</li> <li>3. Profil pihak yang terlibat dalam kerjasama</li> <li>4. Dokumen lain yang relevan</li> </ol> |
| 3.  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <p><b>Layanan Protokoler</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penerimaan surat permohonan</li> <li>2. Verifikasi kelengkapan persyaratan</li> <li>3. Penjadwalan dan koordinasi internal</li> <li>4. Pelaksanaan acara protokoler</li> <li>5. Evaluasi pelaksanaan acara</li> <li>6. Penyusunan laporan</li> </ol> <p><b>Layanan Kerjasama</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penerimaan proposal kerjasama</li> <li>2. Evaluasi dan kajian proposal</li> <li>3. Pembahasan dan negosiasi dengan pihak terkait</li> <li>4. Penyusunan dan penandatanganan MoU/perjanjian</li> <li>5. Pelaksanaan kegiatan kerjasama</li> <li>6. Monitoring dan evaluasi pelaksanaan kerjasama</li> <li>7. Penyusunan laporan</li> </ol>                                                                                                                                                                                            |

|     |                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----|----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4.  | Jangka waktu penyelesaian                          | <p><b>Layanan Protokol</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penyusunan jadwal acara protokoler: Maksimal 2 hari kerja setelah permohonan lengkap diterima</li> <li>2. Koordinasi internal untuk acara: Maksimal 1 hari kerja sebelum acara</li> <li>3. Penyelesaian laporan acara: Maksimal 5 hari kerja setelah acara selesai</li> </ol> <p><b>Layanan Kerjasama</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi proposal kerjasama awal: Maksimal 5 hari kerja setelah proposal diterima</li> <li>2. Penyusunan draf MoU/perjanjian: Maksimal 7 hari kerja setelah kesepakatan tercapai</li> <li>3. Penandatanganan MoU/perjanjian: Sesuai kesepakatan dengan pihak terkait</li> <li>4. Penyusunan laporan pelaksanaan kerjasama: Sesuai dengan ketentuan dalam MoU/perjanjian</li> </ol> |
| 5.  | Biaya/Tarif                                        | <p><b>Layanan Protokol</b></p> <p>Umumnya tidak dikenakan biaya. Jika ada biaya terkait, harus diinformasikan secara transparan dan sesuai dengan peraturan yang berlaku</p> <p><b>Layanan Protokol</b></p> <p>Biaya pelaksanaan kerjasama (jika ada) akan diatur dalam MoU/perjanjian kerjasama</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 6.  | Produk Layanan                                     | <p><b>Layanan Protokol</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jadwal acara protokoler</li> <li>2. Pelaksanaan acara protokoler yang terkoordinasi</li> <li>3. Laporan pelaksanaan acara</li> </ol> <p><b>Layanan Kerjasama</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nota Kesepahaman (MoU) atau perjanjian kerjasama</li> <li>2. Laporan pelaksanaan kegiatan kerjasama</li> <li>3. Laporan pelaksanaan kegiatan kerjasama</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 7.  | Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi | <p><b>Penyediaan saluran pengaduan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kotak saran</li> <li>- Surat elektronik (email)</li> <li>- Nomor telepon pengaduan</li> <li>- Pertemuan langsung</li> <li>- Website Resmi DPRD</li> </ul> <p><b>Mekanisme penanganan pengaduan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pencatatan dan verifikasi pengaduan</li> <li>- Investigasi dan tindak lanjut</li> <li>- Penyampaian jawaban kepada pihak yang menyampaikan pengaduan</li> <li>- Pendokumentasian pengaduan dan tindak lanjut</li> </ul> <p><b>Waktu penyelesaian pengaduan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Maksimal 7 hari kerja</li> </ul>                                                                                                                                    |
| 8.  | Sarana, Prasarana dan Fasilitas                    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang pertemuan.</li> <li>2. Ruang tamu.</li> <li>3. Peralatan pendukung acara (misalnya, sound system, proyektor)</li> <li>4. Kendaraan dinas.</li> <li>5. Peralatan komunikasi</li> <li>6. Akses internet.</li> <li>7. Fasilitas pendukung kerjasama</li> <li>8. Sistem informasi manajemen protokoler dan kerjasama</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 9.  | Kompetensi Pelaksana                               | <p><b>Pengetahuan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Protokoler dan etiket</li> <li>- Peraturan perundang-undangan terkait</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 10. | Pengawasan Internal                                | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan pengawasan secara berjenjang oleh atasan langsung.</li> <li>2. Melakukan audit internal secara berkala.</li> <li>3. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan standar pelayanan.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |



|     |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                            | 4. Menetapkan mekanisme pengawasan yang efektif.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 11. | Jumlah Pelaksana                           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menyebutkan jumlah pelaksana untuk setiap jenis layanan.</li> <li>2. Jumlah pelaksana harus memadai untuk menjamin kelancaran pelayanan</li> <li>3. Struktur organisasi yang jelas</li> </ol>                                                                                                                                                                                          |
| 12. | Jaminan Pelayanan                          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan</li> <li>2. Bertanggung jawab atas kesalahan atau kelalaian dalam memberikan pelayanan</li> <li>3. Memberikan ganti rugi atau kompensasi jika terjadi kerugian akibat kesalahan atau kelalaian dalam memberikan pelayanan (jika relevan)</li> </ol>                                                                   |
| 13. | Jaminan Keamanan dan keselamatan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menyediakan fasilitas dan prosedur yang menjamin keamanan dan keselamatan penerima layanan dan pelaksana.</li> <li>2. Menangani risiko yang mungkin timbul dalam pelaksanaan pelayanan</li> <li>3. Memastikan keamanan data dan informasi yang terkait dengan pelayanan</li> </ol>                                                                                                     |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksanaan               | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan evaluasi kinerja pelaksanaan pelayanan secara berkala (misalnya, bulanan, tahunan).</li> <li>2. Menggunakan metode evaluasi yang objektif dan terukur (misalnya, survei kepuasan penerima layanan, pengukuran waktu layanan).</li> <li>3. Menindaklanjuti hasil evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan.</li> <li>4. Laporan evaluasi kinerja pelaksanaan.</li> </ol> |

“MAKLUMAT PELAYANAN INI MERUPAKAN WUJUD KOMITMEN KAMI UNTUK MEMBERIKAN PELAYANAN DUKUNGAN KEGIATAN DPRD YANG BERKUALITAS SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN. KAMI AKAN MELAKSANAKAN PELAYANAN INI DENGAN PENUH TANGGUNG JAWAB, PROFESIONALISME, DAN INTEGRITAS, SERTA BERORIENTASI PADA KEPUASAN PENERIMA LAYANAN DI SEKRETARIAT DPRD KABUPATEN DELI SERDANG”

Ditetapkan di : Lubuk Pakam  
Pada tanggal : Mei 2025

Pih. SEKRETARIS DPRD KABUPATEN  
DELI SERDANG,



Drs. IWAN JANUAR SALEWA  
PEMBINA TK  
NIP. 19690112 199101 1 002

LAMPIRAN : Keputusan Sekretaris DPRD  
Kabupaten Deli Serdang tentang  
Standar Pelayanan Sekretariat  
DPRD Kabupaten Deli Serdang

NOMOR :  
TANGGAL :

## 5. STANDAR PELAYANAN HUKUM DAN PERUNDANG-UNDANGAN

| NO. | KOMPONEN                       | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Dasar Hukum                    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>5. Peraturan Bupati Deli Serdang Nomor 38 Tahun 2023 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Deli Serdang.</li> <li>6. Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2018 tentang Tata Cara Pelaksanaan Fungsi DPRD.</li> <li>7. Peraturan Bupati Deli Serdang Nomor 82 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat DPRD Kabupaten Deli Serdang.</li> <li>8. Peraturan DPRD Kabupaten Deli Serdang Nomor 1 Tahun 2020 Tentang Perubahan Atas Peraturan DPRD Kabupaten Deli Serdang Nomor 1 Tahun 2018 Tentang Tata Tertib Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Deli Serdang.</li> <li>9. Surat Keputusan Sekretaris DPRD Kabupaten Deli Serdang tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan di Sekretariat DPRD.</li> </ol> |
| 2.  | Persyaratan Pelayanan          | <p>Untuk memperoleh pelayanan hukum dan perundang-undangan, pemohon wajib memenuhi persyaratan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengajukan permohonan tertulis yang ditujukan kepada Kepala Sekretariat DPRD Kabupaten Deli Serdang atau pejabat yang berwenang.</li> <li>2. Permohonan harus memuat identitas pemohon yang jelas (nama, instansi/perorangan, alamat, nomor kontak).</li> <li>3. Mencantumkan maksud dan tujuan permohonan secara spesifik dan jelas.</li> <li>4. Melampirkan dokumen pendukung yang relevan dengan permohonan (jika ada).</li> <li>5. Bagi perorangan, melampirkan fotokopi identitas diri (KTP/SIM).</li> <li>6. Bagi instansi/organisasi, melampirkan surat tugas/mandat dari pimpinan yang berwenang</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 3.  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | Pelayanan hukum dan perundang-undangan dilaksanakan dengan sistem, mekanisme, dan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |



|    |                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----|----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                                    | <p>prosedur sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Penerimaan Permohonan:</b> Pemohon mengajukan permohonan melalui loket pelayanan atau saluran resmi lainnya (misalnya email resmi).</li> <li>2. <b>Verifikasi Kelengkapan:</b> Petugas melakukan verifikasi kelengkapan persyaratan administrasi permohonan. Jika belum lengkap, pemohon akan diinformasikan untuk melengkapi.</li> <li>3. <b>Registrasi dan Penugasan:</b> Permohonan yang lengkap diregistrasi dan didisposisikan kepada unit/pelaksana yang berwenang.</li> <li>4. <b>Analisis dan Proses Layanan:</b> Pelaksana melakukan analisis, kajian, atau penyusunan produk layanan sesuai jenis permohonan.</li> <li>5. <b>Penyelesaian dan Validasi:</b> Produk layanan diselesaikan dan divalidasi oleh pejabat yang berwenang.</li> <li>6. <b>Penyerahan Produk Layanan:</b> Produk layanan diserahkan kepada pemohon.</li> <li>7. <b>Pendokumentasian:</b> Seluruh proses dan produk layanan didokumentasikan.</li> </ol> |
| 4. | Jangka waktu penyelesaian                          | <p>Jangka waktu penyelesaian pelayanan dihitung sejak permohonan dinyatakan lengkap dan diterima secara resmi, dengan ketentuan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Kajian/Opini Hukum Sederhana:</b> Maksimal 3 (tiga) hari kerja.</li> <li>2. <b>Kajian/Opini Hukum Kompleks/Penyusunan Draft Peraturan:</b> Maksimal 7 (tujuh) sampai 14 (empat belas) hari kerja, tergantung tingkat kompleksitas dan ketersediaan data.</li> <li>3. <b>Layanan Informasi Umum:</b> Serta-merta atau maksimal 1 (satu) hari kerja.</li> <li>4. Apabila terdapat kendala teknis atau kebutuhan data tambahan, jangka waktu penyelesaian akan diinformasikan kepada pemohon.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 5. | Biaya/Tarif                                        | <p>Pelayanan hukum dan perundang-undangan di Sekretariat DPRD Kabupaten Deli Serdang <b>TIDAK DIPUNGUT BIAYA APAPUN (GRATIS)</b>.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 6. | Produk Layanan                                     | <p>Produk layanan yang dihasilkan meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Opini Hukum/Kajian Hukum.</li> <li>2. Draft Rancangan Peraturan Daerah (Ranperda) atau Rancangan Keputusan DPRD/Pimpinan DPRD.</li> <li>3. Kajian/Analisis Perundang-undangan.</li> <li>4. Informasi Hukum dan Perundang-undangan.</li> <li>5. Layanan konsultasi hukum dan perundang-undangan.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 7. | Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi | <p>Kami menyediakan saluran dan mekanisme untuk penanganan pengaduan, saran, masukan, dan apresiasi sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Kotak Saran/Pengaduan:</b> Tersedia di area pelayanan Sekretariat DPRD.</li> <li>- <b>Telepon:</b> (Nomor Telepon Sekretariat DPRD)</li> <li>- <b>Email:</b> (Alamat Email Resmi Sekretariat DPRD)</li> <li>- <b>Website/Portal Pelayanan Online:</b> (Alamat Website/Portal jika ada)</li> <li>- <b>Petugas Pengaduan:</b> Tersedia di loket pelayanan pada jam kerja.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

|     |                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Setiap pengaduan akan ditindaklanjuti dalam waktu maksimal 5 (lima) hari kerja dan hasilnya akan diinformasikan kepada pengadu.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 8.  | Sarana, Prasarana dan Fasilitas | <p>Untuk mendukung kelancaran pelayanan, kami menyediakan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tunggu yang nyaman.</li> <li>2. Loker pelayanan yang representatif.</li> <li>3. Area konsultasi yang kondusif.</li> <li>4. Akses internet (Wi-Fi) gratis.</li> <li>5. Toilet yang bersih dan terawat.</li> <li>6. Fasilitas bagi penyandang disabilitas (akses ramp, toilet khusus jika tersedia).</li> <li>7. Perangkat komputer dan jaringan yang memadai.</li> <li>8. Perpustakaan hukum (jika ada) atau akses ke database peraturan perundang-undangan.</li> </ol>                                                            |
| 9.  | Kompetensi Pelaksana            | <p>Pelayanan hukum dan perundang-undangan dilaksanakan oleh Aparatur Sipil Negara (ASN) yang memiliki:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Latar belakang pendidikan minimal Strata 1 (S1) di bidang hukum atau bidang relevan lainnya.</li> <li>- Pengalaman kerja di bidang hukum dan perundang-undangan.</li> <li>- Kompetensi dan pemahaman yang mendalam mengenai peraturan perundang-undangan, khususnya terkait pemerintahan daerah dan fungsi legislatif.</li> <li>- Integritas, profesionalisme, dan etika pelayanan publik yang tinggi.</li> <li>- Secara berkala mengikuti pelatihan dan pengembangan kompetensi.</li> </ul> |
| 10. | Pengawasan Internal             | <p>Pengawasan internal terhadap pelaksanaan pelayanan dilakukan secara berjenjang oleh:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Atasan langsung pelaksana pelayanan.</li> <li>2. Kepala Bagian/Bidang terkait.</li> <li>3. Kepala Sekretariat DPRD.</li> <li>4. Inspektorat Kabupaten Deli Serdang.</li> <li>5. Pengawasan dilakukan melalui monitoring rutin, evaluasi kinerja, dan peninjauan ulang prosedur.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                 |
| 11. | Jumlah Pelaksana                | <p>Pelayanan hukum dan perundang-undangan didukung oleh [Sebutkan Jumlah, contoh: 5 (lima)] orang pelaksana yang terdiri dari:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• [Sebutkan Jabatan, contoh: 1 (satu) orang Kepala Subbagian Hukum dan Perundang-undangan]</li> <li>• [Sebutkan Jabatan, contoh: 4 (empat) orang staf pelaksana/analisis hukum]</li> </ul> <p>Jumlah ini dapat disesuaikan dengan beban kerja dan kebutuhan organisasi.</p>                                                                                                                                                                                            |
| 12. | Jaminan Pelayanan               | <p>Kami menjamin:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan diberikan secara profesional, cepat, tepat, dan tidak diskriminatif.</li> <li>2. Setiap permohonan akan diproses sesuai standar operasional prosedur yang berlaku.</li> <li>3. Informasi yang diberikan akurat, jelas, dan mudah dipahami.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |



|     |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                            | 4. Kerja sama dan koordinasi yang baik antar unit terkait untuk memastikan kelancaran pelayanan.<br>5. Hak-hak pemohon akan dihormati dan dilindungi.                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 13. | Jaminan Keamanan dan keselamatan Pelayanan | Kami menjamin keamanan dan keselamatan dalam pelaksanaan pelayanan dengan:<br><br>1. Menjaga kerahasiaan data dan informasi pemohon sesuai ketentuan yang berlaku.<br>2. Menerapkan standar keamanan fisik di lingkungan pelayanan (misalnya, CCTV, petugas keamanan).<br>3. Memastikan lingkungan kerja yang aman dan nyaman bagi petugas dan pemohon.<br>4. Melindungi data elektronik dari akses tidak sah atau kerusakan.                    |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksanaan               | Evaluasi kinerja pelaksanaan pelayanan dilakukan secara berkala (misalnya: triwulanan/semesteran/tahunan) melalui:<br><br>1. Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).<br>2. Analisis data pengaduan dan saran.<br>3. Rapat evaluasi internal.<br>4. Tindak lanjut atas rekomendasi hasil pengawasan internal dan eksternal.<br>5. Hasil evaluasi akan digunakan sebagai dasar perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan. |

“MAKLUMAT PELAYANAN INI MERUPAKAN WUJUD KOMITMEN KAMI UNTUK MEMBERIKAN PELAYANAN DUKUNGAN KEGIATAN DPRD YANG BERKUALITAS SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN. KAMI AKAN MELAKSANAKAN PELAYANAN INI DENGAN PENUH TANGGUNG JAWAB, PROFESIONALISME, DAN INTEGRITAS, SERTA BERORIENTASI PADA KEPUASAN PENERIMA LAYANAN DI SEKRETARIAT DPRD KABUPATEN DELI SERDANG”

Maklumat ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan akan dievaluasi serta diperbarui secara berkala sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan peraturan perundang-undangan.

Ditetapkan di : Lubuk Pakam  
Pada tanggal : Mei 2025

Pih. SEKRETARIS DPRD KABUPATEN  
DELI SERDANG,

  
Drs. IWAN JANUAR SALEWA  
PEMBINA TK. I  
NIP. 19690112 199101 1 002