



PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG
SEKRETARIAT DEWAN PERWAKILAN
RAKYAT DAERAH

Jalan Raya Wonorejo, Kecamatan Kedungjajang, Kabupaten Lumajang, 67358
Telepon (0334) 881848 - Faximile (0334) 885040
Laman : dprd.lumajangkab.go.id Pos-el : dprd@lumajangkab.go.id

KEPUTUSAN

SEKRETARIS DPRD KAB. LUMAJANG

Nomor : 000.8.3.2/ 43 /427.2/2025

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PADA SEKRETARIAT DPRD
KABUPATEN LUMAJANG TAHUN 2025

SEKRETARIS DPRD KAB. LUMAJANG

- Menimbang** :
- bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan guna kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan;
 - bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a diatas, perlu menetapkan pelayanan masyarakat/tamu pimpinan, anggota serta Sekretariat DPRD Kab. Lumajang dengan Keputusan Sekretaris DPRD Kabupaten Lumajang.
- Mengingat** :
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembar Negara Tahun 2009 Nomor 112 dan Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);
 - Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dnegan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
 - Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 615);
 - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional (berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
 - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
 - Peraturan Daerah Kab. Lumajang Nomor 15 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 15 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah;

8. Peraturan Bupati Lumajang Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kabupaten Lumajang;
9. Peraturan Bupati Lumajang Nomor 13 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kab. Lumajang sebagai Pengganti Peraturan Bupati Lumajang Nomor 84 Tahun 2020.

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

- KESATU** : Penetapan Jenis, Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Lumajang sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini.
- KEDUA** : Jenis, Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud diktum KESATU merupakan pedoman dalam menyelenggarakan pelayanan publik dan komitmen dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Sekretariat DPRD Kabupaten Lumajang.
- KETIGA** : Penyusunan Jenis, Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan melibatkan partisipasi penuh dari seluruh unsur aparatur yang ada pada Sekretariat DPRD;
- KEEMPAT** : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Lumajang
Pada Tanggal : 10 Juli 2025


SEKRETARIS DPRD
M. HAFID, M.Pd
NIP. 19680912 199103 1 009

JENIS PELAYANAN PADA
SEKRETARIAT DPRD KABUPATEN LUMAJANG

No	Nama Bidang	Jenis Pelayanan
1	Bagian Umum	Fasilitasi Pelayanan pada tamu
2	Bagian Fasilitasi Penganggaran, Pengawasan dan Kerjasama	Fasilitasi Pengaduan Masyarakat
3	Bagian Persidangan dan Perundang-undangan	Fasilitasi Pembentukan Produk Hukum Daerah

SEKRETARIS DPRD

MAHRUD, M.Pd
NRP. 19680912 199103 1 009

**MAKLUMAT PELAYANAN
SEKRETARIAT DPRD KABUPATEN LUMAJANG**

DENGAN INI MENYATAKAN JANJI DAN SANGGUP
MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI
STANDART PELAYANAN

 SEKRETARIS DPRD
M. H. H. U. D., M.Pd
NIP. 19680912 199103 1 009



PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG

STANDAR PELAYANAN SEKRETARIS DPRD KAB. LUMAJANG

A. Unit Kerja : BAGIAN UMUM

1. SERVICE DELIVERY

1. Jenis Pelayanan : Fasilitas Pelayanan pada Tamu

2. Persyaratan Pelayanan : Surat pemberitahuan kunjungan tamu diketahui oleh Sekretariat DPRD dan Pimpinan DPRD

3. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Mengisi pengajuan kunjungan kerja ke Sekretariat DPRD Kab. Lumajang melalui link yang ada di PPID

Sub bagian Umum mencetak surat pengajuan kunjungan dan mendisposisikan kepada atasan untuk mendapatkan persetujuan

Atasan memberikan disposisi penerima tamu terkait materi diskusi

Petugas melakukan konfirmasi ulang kepada OPD pengusul

Subag. Umum menyiapkan mamin tamu, daftar hadir dan jawaban materi yang akan didiskusikan

Petugas memberikan barcode terkait survei kepuasan masyarakat kepada tamu

selesai

- 1) Pemohon mengisi formulir pengajuan kunjungan kerja secara daring melalui tautan resmi yang tersedia pada laman PPID Sekretariat DPRD Kabupaten Lumajang.
- 2) Sub Bagian Umum mencetak surat permohonan kunjungan yang telah diajukan dan meneruskan dokumen tersebut kepada atasan guna memperoleh disposisi serta persetujuan pelaksanaan kunjungan.
- 3) Atasan memberikan disposisi terkait penunjukan penerima tamu serta menetapkan pokok bahasan atau materi diskusi yang akan disampaikan dalam kegiatan kunjungan.
- 4) Petugas Sekretariat melakukan konfirmasi kembali kepada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) pengusul untuk memastikan jadwal serta kesiapan pelaksanaan kunjungan.
- 5) Subbagian Umum melakukan persiapan teknis yang meliputi penataan ruangan penerima tamu, penyusunan daftar hadir, serta penyiapan materi atau tanggapan yang akan didiskusikan bersama pihak tamu.

		6) Petugas menyerahkan barcode survei yang dapat diakses oleh tamu sebagai sarana evaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh Sekretariat DPRD. 7) Seluruh rangkaian proses kunjungan dinyatakan selesai setelah kegiatan berlangsung dan evaluasi dilaksanakan.
4.	Jangka waktu penyelesaian	: 3 hari, tergantung dari masuknya surat usulan kunjungan kerja.
5.	Biaya / tarif	: Tidak ada
6.	Produk pelayanan	: 1) Jasa administrasi surat menyurat 2) Jasa layanan distribusi surat 3) Jasa layanan administrasi tamu 4) Jasa penyediaan makanan dan minuman tamu
7.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	: Disampaikan secara langsung ke Bagian Umum Sekretariat DPRD setiap saat atau melalui :  082247976013  dprdlumajang Barcode Lapor Lumajang! 

2. MANUFACTURING		
1	Dasar Hukum	: 1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara; 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 4. Peraturan Daerah Nomor 15 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 15 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah; 5. Peraturan Bupati Lumajang Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kabupaten Lumajang; 6. Peraturan Bupati Lumajang Nomor 13 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kab. Lumajang sebagai Pengganti Peraturan Bupati Lumajang Nomor 84 Tahun 2020.
2	Sarana prasarana dan/ atau fasilitas	: 1) Buku agenda 2) Komputer 3) Printer 4) Smart phone
3	Kompetensi pelaksana	: 1) Minimal SLTA 2) Mempunyai kemampuan administrasi dan komunikasi
4	Pengawasan internal	: Kepala Bagian Umum
5	Jumlah pelaksana	: 2 (dua) orang

6	Jaminan pelayanan	: Melayani secara profesional sesuai dengan standar operasional yang telah ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	: -
8	Evaluasi kinerja pelaksana	: Dilaksanakan secara berkala dan dilaporkan secara tertulis kepada atasan langsung.



SEKRETARIS DPRD

MAKUD, M.Pd

NPM 19680912 199103 1 009



PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG

STANDAR PELAYANAN SEKRETARIS DPRD KAB. LUMAJANG

A.	Unit Kerja	: BAGIAN PERSIDANGAN DAN PERUNDANG-UNDANGAN
1. SERVICE DELIVERY		
1	Jenis Pelayanan	: Fasilitasi Pembentukan Produk Hukum Daerah
2	Persyaratan Pelayanan	: Usulan Rancangan Peraturan Daerah dari Pemerintah Kabupaten Lumajang yang selanjutnya ditetapkan dengan Keputusan Ketua DPRD Kabupaten Lumajang.
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Eksekutif mengusulkan Rancangan Peraturan Daerah & Bapemperda mengusulkan Perda Inisiatif ↓ Ketua DPRD mendisposisikan ke Bagian Persidangan dan Perundang-undangan ↓ Bagian Persidangan & Perundang-undangan, menyiapkan draft Keputusan Ketua DPRD atas usulan Raperda dari Eksekutif ↓ Draft disampaikan kepada Sekretaris DPRD ↓ Sekretaris DPRD menyampaikan usulan kepada Ketua DPRD untuk mendapatkan persetujuan ↓ Melaksanakan Rapat Paripurna dengan agenda kegiatan persetujuan Usulan Raperda ↓ Membentuk dan menetapkan Panitia Khusus untuk Pembahasan Rancangan Peraturan Daerah ↓ Pembahasan Panitia Khusus DPRD Kab. Lumajang dengan Tim Asistensi Pemerintah Kabupaten Lumajang ↓ Berita Acara hasil pembahasan Rancangan Peraturan Daerah ↓ selesai 1. Pemerintah Daerah (eksekutif) menyampaikan usulan Rancangan Peraturan Daerah kepada DPRD. Selain itu, Bapemperda DPRD dapat mengajukan Peraturan Daerah Inisiatif berdasarkan hasil kajian dan kebutuhan regulasi. 2. Ketua DPRD memberikan disposisi atas usulan yang masuk dan meneruskan dokumen tersebut kepada Bagian Persidangan dan Perundang-undangan untuk ditindaklanjuti sesuai mekanisme. 3. Bagian Persidangan dan Perundang-undangan menyusun draft Keputusan Ketua DPRD yang memuat persetujuan terhadap usulan Raperda dari pihak eksekutif. 4. Draft Keputusan Ketua DPRD disampaikan kepada Sekretaris DPRD untuk dilakukan pemeriksaan administratif dan disiapkan untuk ditindaklanjuti ke pimpinan. 5. Sekretaris DPRD menyampaikan usulan kepada Ketua DPRD untuk mendapatkan persetujuan

		6. Sekretaris DPRD menyampaikan usulan yang telah dilengkapi kepada Ketua DPRD guna memperoleh persetujuan dan pengesahan resmi. 7. Melaksanakan Rapat Paripurna dengan agenda kegiatan persetujuan Usulan Raperda 8. DPRD menyelenggarakan Rapat Paripurna dengan agenda membahas dan memberikan persetujuan atas usulan Raperda dari Pemerintah Daerah. 9. Membentuk dan menetapkan Panitia Khusus untuk Pembahasan Rancangan Peraturan Daerah 10. Setelah mendapatkan persetujuan dalam Paripurna, DPRD membentuk dan menetapkan Panitia Khusus (Pansus) untuk melakukan pembahasan secara teknis dan substantif terhadap Raperda. 11. Pembahasan Panitia Khusus DPRD Kab. Lumajang dengan Tim Asistensi Pemerintah Kabupaten Lumajang 12. Panitia Khusus DPRD bersama Tim Asistensi dari Pemerintah Kabupaten Lumajang melaksanakan pembahasan bersama guna menyempurnakan materi dan substansi Raperda. 13. Berita Acara hasil pembahasan Rancangan Peraturan Daerah 14. Hasil akhir dari pembahasan dituangkan dalam bentuk Berita Acara yang menjadi dokumen resmi sebagai dasar untuk proses legislasi lebih lanjut.
4	Jangka waktu penyelesaian	: 4 (empat) bulan
5	Biaya / tarif	: Tidak ada
6	Produk pelayanan	: 1) Jasa administrasi surat menyurat 2) Jasa layanan distribusi surat 3) Jasa layanan administrasi rapat paripurna 4) Jasa penyediaan makanan dan minuman
7	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	: Disampaikan secara langsung ke Bagian Umum Sekretariat DPRD setiap saat atau melalui :  082247976013  dprdlumajang Barcode Lapor Lumajang! 

2. MANUFACTURING		
1	Dasar Hukum	: 1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara; 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 4. Peraturan Daerah Nomor 15 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 15 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah; 5. Peraturan Bupati Lumajang Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kabupaten Lumajang; 6. Peraturan Bupati Lumajang Nomor 13 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kab. Lumajang sebagai Pengganti Peraturan Bupati Lumajang Nomor 84 Tahun 2020.

2	Sarana prasarana dan/atau fasilitas	: 1) Buku agenda 2) Komputer 3) Printer 4) Alat Tulis Kantor 5) Ruang rapat 6) Tempat Parkir
3	Kompetensi pelaksana	: 1) SLTA, Diploma, Strata 1 2) Mempunyai kemampuan administrasi dan komunikasi
4	Pengawasan internal	: Kepala Bagian Persidangan dan Perundang-undangan
5	Jumlah pelaksana	: 15 (lima belas) orang
6	Jaminan pelayanan	: Melayani secara profesional sesuai dengan standar operasional yang telah ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	: -
8	Evaluasi kinerja pelaksana	: Dilaksanakan secara berkala dan dilaporkan secara tertulis kepada atasan langsung.



SEKRETARIS DPRD

MAHFUD, M.Pd

NIP. 19680912 199103 1 009



PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG

STANDAR PELAYANAN SEKRETARIS DPRD KAB. LUMAJANG

A. Unit Kerja : BAGIAN FASILITASI PENGANGGARAN, PENGAWASAN DAN KERJASAMA

1. SERVICE DELIVERY

- 1 Jenis Pelayanan : Fasilitas Pengaduan Masyarakat
- 2 Persyaratan Pelayanan : Pengaduan masyarakat melalui surat, telepon, sosial media maupun website resmi dprd@lumajangkab.go.id

3 Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Surat pengaduan masyarakat yang masuk diregister dan selanjutnya disampaikan ke Sekretaris DPRD



Sekretariat DPRD menyampaikan surat pengaduan masyarakat ke Ketua DPRD Kab. Lumajang



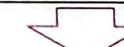
Petugas mendistribusikan surat sesuai dengan disposisi atasan



Bagian FPPK memetakan surat pengaduan, dan meneruskan ke AKD sesuai dengan disposisi



Bidang FPPK berkoordinasi dengan pendamping AKD untuk menjadwalkan audiensi



Audiensi dilaksanakan, dilengkapi dengan laporan



selesai

1. Surat pengaduan yang diterima dari masyarakat melalui berbagai saluran (surat, telepon, media sosial, atau website) terlebih dahulu diregister, lalu diteruskan kepada Sekretaris DPRD untuk ditindaklanjuti.
2. Sekretaris DPRD menyampaikan surat pengaduan tersebut secara resmi kepada Ketua DPRD Kabupaten Lumajang untuk mendapatkan arahan atau disposisi.
3. Setelah menerima disposisi dari Ketua DPRD, petugas mendistribusikan surat pengaduan kepada bagian yang ditunjuk untuk menangani sesuai isi disposisi.
4. Bagian Fasilitas Penganggaran dan Pengawasan Kebijakan (FPPK) melakukan pemetaan terhadap isi pengaduan, kemudian meneruskannya ke Alat Kelengkapan Dewan (AKD) yang sesuai, mengacu pada arahan disposisi.
5. Bidang FPPK melakukan koordinasi dengan pendamping AKD terkait jadwal pelaksanaan audiensi antara pihak pengadu dan AKD yang bersangkutan.

		6. Audiensi antara masyarakat dan DPRD dilaksanakan sesuai jadwal, dan hasilnya dituangkan dalam bentuk laporan sebagai dokumentasi resmi proses tindak lanjut pengaduan. 7. Selesai. Proses penanganan pengaduan masyarakat dinyatakan selesai setelah audiensi terlaksana dan laporan disusun secara lengkap.
4	Jangka waktu penyelesaian	: 7 (tujuh) hari, tergantung kegiatan Pimpinan dan Anggota DPRD Kab. Lumajang
5	Biaya / tarif	: Tidak ada
6	Produk pelayanan	: 1) Jasa administrasi surat menyurat 2) Jasa layanan distribusi surat 3) Jasa layanan administrasi tamu 4) Jasa penyediaan makanan dan minuman
7	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	: Disampaikan secara langsung ke Bagian Umum Sekretariat DPRD setiap saat atau melalui : ☎ 082247976013 📧 dprdlumajang Barcode Lapor Lumajang! 

2. MANUFACTURING

1	Dasar Hukum	: 1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara; 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 4. Peraturan Daerah Nomor 15 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 15 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah; 5. Peraturan Bupati Lumajang Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kabupaten Lumajang; 7. Peraturan Bupati Lumajang Nomor 13 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kab. Lumajang sebagai Pengganti Peraturan Bupati Lumajang Nomor 84 Tahun 2020.
2	Sarana prasarana dan/ atau fasilitas	: 1) Buku agenda 2) Komputer 3) Printer 4) Smart phone 5) Ruang rapat 6) Parkir
3	Kompetensi pelaksana	: 1) SLTA, Diploma, S1 dan S2 2) Mempunyai kemampuan administrasi dan komunikasi
4	Pengawasan internal	: Kepala Bagian Fasilitas Penganggaran, Pengawasan dan Kerjasama
5	Jumlah pelaksana	: 10 (sepuluh) orang

6	Jaminan pelayanan	: Melayani secara profesional sesuai dengan standar operasional yang telah ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	: -
8	Evaluasi kinerja pelaksana	: Dilaksanakan secara berkala dan dilaporkan secara tertulis kepada atasan langsung.



SEKRETARIS DPRD

M. H. UD, M.Pd
NIP. 19680912 199103 1 009