



**SEKRETARIAT
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH
KOTA PONTIANAK**



**STANDAR PELAYANAN
TAHUN 2021**



PEMERINTAH KOTA PONTIANAK
SEKRETARIAT DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH

Jalan Sultan Abdurrahman No. 1 A Telp.(0561) 743995 Fax. (0561) 767965-762104 Kode Pos 78116

KEPUTUSAN SEKRETARIS DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH
KOTA PONTIANAK

NOMOR : // TAHUN 2021

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
DI SEKRETARIAT DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH
KOTA PONTIANAK

SEKRETARIS DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH
KOTA PONTIANAK

Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, perlu menetapkan standar pelayanan;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, maka perlu menetapkan keputusan Sekretaris Dewan Perwakilan Rakyat Daerah tentang Standar Pelayanan di Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Pontianak;

Mengingat : a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);

c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

d. Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2010 tentang Pelayanan Publik Pemerintah Kota Pontianak (Lembaran Daerah Kota Pontianak Tahun 2010 Nomor 3 Seri E Nomor 3, Tambahan Lembaran Daerah Kota Pontianak Nomor 91);

MEMUTUSKAN

Menetapkan

PERTAMA : Standar pelayanan di Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Pontianak sebagaimana tercantum pada Lampiran merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA : Standar pelayanan di Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Pontianak

Meliputi ruang lingkup pelayanan :

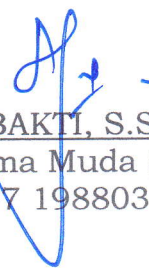
- a. Pelayanan Penyelenggaraan Rapat Pimpinan
- b. Pelayanan Penyelenggaraan Rapat Konsultasi
- c. Pelayanan Penyelenggaraan Rapat Badan Musyawarah (Banmus)
- d. Pelayanan Penyelenggaraan Rapat Badan Pembentukan Peraturan Daerah (BapemPerda)
- e. Pelayanan Penyelenggaraan Rapat Badan Anggaran (BanAng)
- f. Pelayanan Penyelenggaraan Rapat Badan Kehormatan (BK)
- g. Pelayanan Penyelenggaraan Rapat Internal Komisi
- h. Pelayanan Penyelenggaraan Rapat Kerja Komisi
- i. Pelayanan Penyelenggaraan Rapat Dengar Pendapat
- j. Pelayanan Penyelenggaraan Rapat Panitia Khusus (Pansus)
- k. Pelayanan Penyelenggaraan Rapat Paripurna
- l. Pelayanan Penyelenggaraan Sosialisasi Peraturan Daerah Inisiatif DPRD
- m. Pelayanan Penyelenggaraan reses
- n. Pelayanan Pengaduan/ Penyampaian aspirasi
- o. Pelayanan Pelaksanaan Demonstrasi
- p. Pelayanan Penyelenggaraan Kunjungan Kerja
- q. Pelayanan Pelaksanaan Konsultasi

KETIGA : Standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU 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 pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Pontianak
pada tanggal 1 Februari 2021

SEKRETARIS DPRD KOTA PONTIANAK,


Hj. TITIN SUBAKTI, S.Sos, M.Si.
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19691207 198803 2 001

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN SEKRETARIS DPRD KOTA PONTIANAK
NOMOR **11** TAHUN 2021
TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DI
SEKRETARIAT DPRD KOTA PONTIANAK

I. GAMBARAN UMUM

Sekretariat DPRD Kota Pontianak sebagai salah satu Perangkat Daerah yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 7 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Pontianak, mempunyai tugas pokok menyelenggarakan administrasi kesekretariatan dan keuangan untuk mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi DPRD serta menyediakan dan mengoordinasikan tenaga ahli yang diperlukan oleh DPRD dalam melaksanakan hak dan fungsinya sesuai peraturan perundang-undangan.

Sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing.

Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 maka standar pelayanan yang disusun telah mengikutsertakan pengguna layanan (dalam hal ini anggota DPRD) dan pihak-pihak terkait dengan tujuan untuk menyelaraskan kemampuan penyelenggara pelayanan dengan kebutuhan dan kondisi lingkungan guna mengefektifkan penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas.

II. DASAR HUKUM

Penyelenggaraan tugas Sekretariat DPRD Kota Pontianak berdasarkan pada Peraturan Walikota Pontianak Nomor 57 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Pontianak, dimana Sekretaris DPRD Kota Pontianak bertugas untuk memimpin dan mengoordinasikan program kerja Sekretariat DPRD, merumuskan kebijakan teknis, administrasi kesekretariatan, pembinaan dan pengelolaan teknis yang berada di bawahnya agar tugas berjalan efisien dan efektif.

Untuk melaksanakan Tugas Pokok tersebut di atas, Sekretaris DPRD mempunyai fungsi sebagai berikut :

- a. perumusan kebijakan teknis dibidang kesekretariatan DPRD;
- b. perumusan rencana kerja dibidang kesekretariatan DPRD;
- c. penyelenggaraan administrasi kesekretariatan DPRD;
- d. pembinaan dan Pengelolaan sumber daya aparatur, organisasi, keuangan, prasarana dan sarana Sekretariat DPRD;
- e. penyelenggaraan tata usaha kesekretarian DPRD;
- f. pelaksanaan monitoring, evaluasi, dan pelaporan pelaksanaan tugas dibidang kesekretariatan DPRD; dan
- g. pelaksanaan tugas lain dibidang kesekretariatan DPRD yang diberikan oleh Walikota.

Dalam melaksanakan Tugas Pokok dan Fungsinya Sekretaris DPRD dibantu oleh Kepala Bagian dan Kepala Sub Bagian, dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing adalah sebagai berikut :

1. Kepala Bagian Umum

Tugas Pokok Kepala Bagian Umum adalah merumuskan kebijakan, memfasilitasi, memonitor dan mengevaluasi kegiatan dibagian Umum dan Aparatur, Rumah Tangga dan Perlengkapan, Humas dan Protokol.

Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut, Kepala Bagian Umum mempunyai fungsi :

- a. perumusan kebijaksanaan dibidang umum;
- b. perumusan rencana kerja dibidang umum;
- c. penyelenggaraan koordinasi pelaksanaan tugas dibidang umum;
- d. monitoring dan evaluasi kebijakan dibidang kesekretariatan;
- e. pembinaan teknis dibidang umum;
- f. pelaporan pelaksanaan tugas dibidang umum;
- g. Pengelolaan administrasi kesekretariatan bidang umum; dan
- h. pelaksanaan tugas lain dibidang kesekretariatan yang di berikan oleh Sekretaris.

Ruang lingkup Bagian Umum meliputi bidang umum, kepegawaian, rumah tangga dan perlengkapan, humas dan protokoler.

Adapun tugas masing-masing Kepala Sub Bagian dibawah kepala Bagian Umum sebagai Berikut :

1. *Kepala Sub Bagian Umum dan Aparatur*

Tugas Pokok Sub Bagian Umum dan Aparatur adalah merencanakan kegiatan dan menyusun laporan dibidang umum dan kepegawaian.

Kepala Sub Bagian Umum dan Aparatur mempunyai fungsi :

- a. penyusunan rencana kerja dibidang umum dan kepegawaian;
- b. penyelenggaraan kegiatan dibidang umum dan kepegawaian berdasarkan rencana kerja yang telah di tetapkan;
- c. penyusunan bahan laporan pelaksanaan tugas dibidang umum dan kepegawaian;
- d. pelaksanaan monitoring dan evaluasi dibidang umum dan kepegawaian; dan
- e. pelaksanaan tugas lain dibidang umum dan kepegawaian yang diberikan oleh Kepala Bagian.

2. *Kepala Sub Bagian Rumah Tangga dan Perlengkapan*

Tugas Pokok Sub Bagian Rumah Tangga dan Perlengkapan adalah merencanakan kegiatan, melaksanakan kegiatan dan menyusun laporan dibidang rumah tangga dan perlengkapan.

Kepala Sub Bagian Rumah Tangga dan Perlengkapan mempunyai fungsi :

- a. penyusunan rencana kerja dibidang rumah tangga dan perlengkapan;
- b. penyelenggaraan kegiatan dibidang rumah tangga dan perlengkapan berdasarkan rencana kerja yang telah di tetapkan;
- c. penyusunan bahan laporan pelaksanaan tugas dibidang rumah tangga dan perlengkapan;
- d. pelaksanaan monitoring dan evaluasi dibidang rumah tangga dan perlengkapan; dan
- e. pelaksanaan tugas lain dibidang rumah tangga dan perlengkapan yang diberikan oleh Kepala Bagian Umum.

3. Kepala Sub Bagian Humas dan Protokol

Tugas Pokok Sub Bagian Humas dan Protokol adalah merencanakan kegiatan, melaksanakan kegiatan dan menyusun laporan dibidang humas dan protokol.

Kepala Sub Bagian Humas dan protokol mempunyai fungsi :

- a. penyusunan rencana kerja dibidang humas dan protokol;
- b. penyelenggaraan kegiatan dibidang humas dan protokol berdasarkan rencana kerja yang telah di tetapkan;
- c. penyusunan bahan laporan pelaksanaan tugas dibidang humas dan protokol;
- d. pelaksanaan monitoring dan evaluasi dibidang humas dan protokol; dan
- e. pelaksanaan tugas lain dibidang humas dan protokol yang diberikan oleh Kepala Bagian Umum.

2. Kepala Bagian Perundang-undangan dan Persidangan

Tugas Pokok Kepala Bagian Perundang-undangan dan Persidangan adalah merumuskan kebijakan teknis, memfasilitasi, memonitor dan mengevaluasi, melakukan pembinaan teknis, pelaporan dan evaluasi dibidang perundang-undangan dan pengkajian hukum, rapat dan risalah, alat kelengkapan dewan dan panitia khusus.

Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut, Kepala Bagian Perundang-Undangan dan Persidangan mempunyai fungsi :

- a. perumusan kebijaksanaan dibidang perundang-undangan dan persidangan;
- b. perumusan rencana kerja dibidang perundang-undangan dan persidangan;
- c. penyelenggaraan koordinasi pelaksanaan tugas dibidang perundang-undangan dan persidangan;
- d. monitoring dan evaluasi kebijakan dibidang perundang-undangan dan persidangan;
- e. pembinaan teknis dibidang perundang-undangan dan persidangan;
- f. pelaporan pelaksanaan tugas dibidang perundang-undangan dan persidangan; dan
- g. pelaksanaan tugas lain dibidang perundang-undangan dan persidangan yang diberikan oleh Sekretaris.

Ruang lingkup Bagian Perundang-undangan dan persidangan meliputi perundang-undangan, pengkajian, dokumentasi hukum, alat kelengkapan dewan dan persidangan. Adapun tugas masing-masing Kepala Sub Bagian dibawah kepala Bagian Perundang-undangan dan Persidangan sebagai Berikut :

1. *Kepala Sub Bagian Perundang-undangan Dan Pengkajian Hukum*

Tugas Pokok Sub Bagian Perundang-Undangan dan Pengkajian Hukum adalah merencanakan kegiatan dan menyusun laporan dibidang perundang-undangan dan pengkajian hukum.

Kepala Sub Bagian Perundang-undangan dan pengkajian hukum mempunyai fungsi :

- a. penyusunan rencana kerja dibidang perundang-undangan dan pengkajian hukum;
- b. penyelenggaraan kegiatan dibidang perundang-undangan dan pengkajian hukum berdasarkan rencana kerja yang telah ditetapkan;
- c. penyusunan bahan laporan pelaksanaan tugas dibidang perundang-undangan dan pengkajian hukum;
- d. pelaksanaan monitoring dan evaluasi dibidang perundang-undangan dan pengkajian hukum; dan
- e. pelaksanaan tugas lain dibidang perundang-undangan dan pengkajian hukum yang diberikan oleh Kepala Bagian.

2. *Kepala Sub Bagian Rapat dan Risalah*

Tugas Pokok Sub Bagian Rapat dan Risalah adalah merencanakan kegiatan, melaksanakan kegiatan dan menyusun laporan dibidang rapat dan risalah.

Kepala Sub Bagian Rapat dan Risalah mempunyai fungsi :

- a. penyusunan rencana kerja dibidang rapat dan risalah;
- b. penyelenggaraan kegiatan dibidang rapat dan risalah berdasarkan rencana kerja yang telah ditetapkan;
- c. penyusunan bahan laporan pelaksanaan tugas dibidang rapat dan risalah;
- d. pelaksanaan monitoring dan evaluasi dibidang rapat dan risalah; dan
- e. pelaksanaan tugas lain dibidang rapat dan risalah yang diberikan oleh Kepala Bagian.

3. Kepala Sub bagian Alat Kelengkapan Dewan Dan Panitia Khusus

Tugas pokok Kepala Subbagian Alat Kelengkapan Dewan (AKD) Dan Panitia Khusus adalah merencanakan kegiatan, melaksanakan kegiatan dan menyusun laporan dibidang alat kelengkapan dewan dan panitia khusus.

Kepala Subbagian Alat Kelengkapan Dewan (AKD) Dan Panitia Khusus mempunyai fungsi :

- a. penyusunan rencana kerja dibidang alat kelengkapan dewan (AKD) dan panitia khusus;
- b. penyelenggaraan dibidang alat kelengkapan dewan (AKD) dan panitia khusus berdasarkan rencana kerja yang telah ditetapkan;
- c. penyusunan bahan laporan pelaksanaan tugas dibidang alat kelengkapan dewan (AKD) dan panitia khusus;
- d. pelaksanaan monitoring dan evaluasi dibidang alat kelengkapan dewan (AKD) dan panitia khusus; dan
- e. pelaksanaan tugas lain dibidang alat kelengkapan dewan (AKD) dan panitia khusus yang di berikan oleh Kepala Bagian.

3. Kepala Bagian Perencanaan dan Keuangan

Tugas Pokok Kepala Bagian Perencanaan dan Keuangan adalah merumuskan kebijakan, memfasilitasi, memonitor dan mengevaluasi kegiatan dibagian perencanaan dan keuangan.

Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut, Kepala Bagian Perencanaan dan Keuangan mempunyai fungsi :

- a. perumusan kebijaksanaan dibidang perencanaan dan keuangan;
- b. perumusan rencana kerja dibidang perencanaan dan keuangan;
- c. penyelenggaraan koordinasi pelaksanaan tugas dibidang perencanaan dan keuangan;
- d. pelaksanaan monitoring dan evaluasi kebijakan dibidang perencanaan dan keuangan;
- e. pembinaan teknis dibidang perencanaan dan keuangan;
- f. pelaporan pelaksanaan tugas dibidang perencanaan dan keuangan; dan
- g. pelaksanaan tugas lain dibidang perencanaan dan keuangan yang di berikan oleh Sekretaris.

Ruang lingkup Bagian Perencanaan dan Keuangan meliputi bidang perencanaan dan bidang keuangan.

Adapun tugas masing-masing Kepala Sub Bagian dibawah kepala Bagian Perencanaan dan keuangan sebagai berikut :

1. Kepala Sub Bagian Perencanaan

Tugas Pokok Sub Bagian Perencanaan adalah merencanakan kegiatan, melaksanakan kegiatan dan menyusun laporan dibidang perencanaan.

Kepala Sub Bagian Perencanaan mempunyai fungsi :

- a. penyusunan rencana kerja dibidang perencanaan;
- b. penyelenggaraan kegiatan dibidang perencanaan berdasarkan rencana kerja yang telah ditetapkan;
- c. penyusunan bahan laporan pelaksanaan tugas dibidang perencanaan;
- d. pelaksanaan monitoring dan evaluasi dibidang perencanaan; dan
- e. Pelaksanaan tugas lain dibidang perencanaan yang di berikan oleh Kepala Bagian.

2. Kepala Sub Bagian Keuangan

Tugas Pokok Sub Bagian Keuangan adalah merencanakan kegiatan, melaksanakan kegiatan dan menyusun laporan dibidang keuangan.

Kepala Sub Bagian Keuangan mempunyai fungsi :

- a. penyusunan rencana kerja dibidang keuangan;
- b. penyelenggaraan kegiatan dibidang keuangan berdasarkan rencana kerja yang telah ditetapkan;
- c. penyusunan bahan laporan pelaksanaan tugas dibidang keuangan;
- d. pelaksanaan monitoring dan evaluasi dibidang keuangan; dan
- e. Pelaksanaan tugas lain dibidang keuangan yang di berikan oleh Kepala Bagian.

III. SARANA PRASARANA

Dalam pelaksanaan tugas sangat dibutuhkan sarana dan prasarana yang memadai agar proses pencapaian tujuan yang diharapkan dapat berjalan dengan efisien dan efektif.

Untuk meningkatkan sarana dan prasarana, maka Sekretariat DPRD melaksanakan kegiatan berupa pengadaan, pemeliharaan dan rehabilitasi, baik gedung, kendaraan dinas/ operasional maupun peralatan dan perlengkapan kantor yang disesuaikan dengan jumlah anggaran yang tersedia.

Sebagai gambaran mengenai sarana dan prasarana yang ada pada Sekretariat DPRD Kota Pontianak, dapat dilihat sebagai berikut :

No.	Nama/ Jenis Barang	Jumlah
1.	Tanah bangunan perumahan/ Gedung tempat tinggal	1
2.	Tanah untuk bangunan tempat kerja	1
3.	Electric Generating Set	2
	Pompa	4
4.	Kendaraan dinas bermotor perorangan	10
	Kendaraan bermotor beroda 2	1
	Alat ukur/ Pembanding	2
5.	Mesin tik	6
6.	Mesin hitung/ mesin jumlah	2
7.	Alat penyimpanan perlengkapan kantor	61
8.	Alat kantor lainnya	51
9.	Meubelair	632
10.	Alat pengukur waktu	4
11.	Alat pembersih	10
12.	Alat pendingin	100
13.	Alat dapur	86
14.	Alat rumah tangga lainnya (home use)	186
15.	Alat pemadam kebakaran	15
16.	Meja kerja pejabat	73
17.	Meja rapat pejabat	75
18.	Kursi kerja pejabat	14
19.	Kursi rapat pejabat	164
20.	Kursi hadap depan meja kerja pejabat	4
21.	Kursi tamu di ruang pejabat	13
22.	Lemari dan arsip pejabat	11
23.	Peralatan studio audio	98
24.	Alat komunikasi telephone	18
25.	Peralatan antena SHF/ Parabola	1
26.	Peralatan translator UHF/ VHF	1
27.	Computer jaringan	2
28.	Personal komputer	79
29.	Peralatan mini komputer	13
30.	Peralatan personal komputer	56
31.	Peralatan jaringan	1
32.	Bangunan gedung kantor	6
33.	Bangunan gedung tempat ibadah	1
34.	Rumah negara golongan II	1
35.	Instalasi gardu listrik induk	1
36.	Instalasi pusan pengatur listrik	1
37.	Buku umum	108
38.	Buku matematika dan pengetahuan alam	1
39.	Peralatan computer mainframe	13

- Data rekapitulasi buku inventaris tahun 2020

IV. KOMPETENSI PELAKSANA

Sumber Daya Manusia (SDM) di Sekretariat DPRD merupakan faktor penentu kualitas pelayanan kepada DPRD baik secara perorangan maupun secara kelembagaan. Setiap personel diharapkan memiliki kompetensi yang sesuai dengan jabatannya, mampu bekerja dalam Tim serta memiliki ingritas yang tinggi.

Meskipun SDM yang tersedia saat ini dirasa masih belum cukup memadai, namun berbagai upaya telah dilakukan untuk dapat memaksimalkan kinerja masing-masing pegawai agar seluruh pelayanan dapat terselenggara dengan baik.

V. PENGAWASAN INTERNAL (SPI)

berdasarkan norma tata kelola pemerintahan yang baik, pengawasan merupakan salah satu upaya untuk memastikan bahwa seluruh aktivitas berjalan dengan baik, efektif dan efisien demi mencapai tujuan Perangkat Daerah dalam rangka mendukung visi dan misi Walikota yang telah ditetapkan.

Untuk mendukung penyelenggaraan fungsi pengawasan Sekretariat DPRD Kota Pontianak juga secara terbuka menerima pengaduan, saran dan masukan dari Anggota DPRD pada khususnya dan masyarakat pada umumnya yang dapat disampaikan secara langsung maupun tertulis. Berbagai media juga disiapkan untuk menampung pengaduan berupa layanan sms pengaduan, website dan kotak saran.

Dan untuk menindaklanjuti pengaduan ini, Sekretaris DPRD telah membentuk Tim Tindak Lanjut Pengaduan dan Penyampaian Aspirasi Masyarakat melalui Surat Keputusan Sekretaris DPRD Nomor : 14 Tahun 2017.

VI. JUMLAH PELAKSANA

Sampai dengan Februari 2021, jumlah pegawai Sekretariat DPRD Kota Pontianak sebanyak 36 orang dengan rincian :

No	URAIAN/PANGKAT	GOL.	TINGKAT PENDIDIKAN								JLH
			SD	SMP	SMA	D.II	D.III	D.IV	S1	S2	
1.	Pembina Utama Muda	IV / c	-	-	-	-	-	-	-	1	1
2.	Pembina Tingkat I	IV / b	-	-	-	-	-	-	2	1	3
3.	Pembina	IV / a	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4.	Penata Tingkat I	III / d	-	-	-	-	-	1	3	-	4
5.	Penata	III / c	-	-	-	-	1	-	7	1	9
6.	Penata Muda Tingkat I	III / b	-	-	1	-	1	-	6	2	10
7.	Penata Muda	III / a	-	-	1	-	2	-	1	-	4
8.	Pengatur Tingkat I	II / d	-	-	4	-	-	-	1	-	5
9.	Pengatur	II / c	-	-	-	-	-	-	-	-	-
10.	Pengatur Muda Tingkat I	II / b	-	-	-	-	-	-	-	-	-
11.	Pengatur Muda	II / a	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Jumlah			-	-	6	-	4	1	21	4	36

VII. JAMINAN PELAYANAN

Jaminan pelayanan yang dimaksudkan disini adalah jaminan terhadap kualitas pelayanan dan perlakuan standar pelayanan yang sama kepada semua pengguna jasa pelayanan Sekretariat DPRD Kota Pontianak. Sekretariat DPRD Kota Pontianak senantiasa selalu berupaya meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan yang baik menuju tercapainya pelaksanaan fungsi Legislasi, Budgeting dan Pengawasan oleh DPRD Kota sesuai dengan Tujuan, Sasaran dan Motto Sekretariat DPRD Kota Pontianak.

VIII. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN

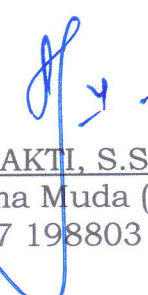
Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dimaksudkan agar pelayanan dapat diberikan secara tepat, akurat dengan hasil yang dapat dipertanggungjawabkan.

IX. EVALUASI KINERJA PELAKSANA

Pelaksanaan evaluasi kinerja dilakukan secara berkala setiap bulannya dan dijadikan sebagai acuan dalam perhitungan jumlah perolehan tambahan penghasilan pegawai yang diberikan oleh Pemerintah Kota Pontianak berdasarkan Peraturan Walikota tentang Standar Biaya Pemerintah Daerah Kota Pontianak Tahun Anggaran.

Setiap pegawai diwajibkan untuk menyampaikan laporan aktivitas hariannya yang dikaitkan dengan sasaran kinerja pegawai (SKP) yang telah ditetapkan berdasarkan tugas pokok dan fungsinya melalui aplikasi E-RK. Absensi kehadiran kerja pegawai juga dilakukan secara elektronik melalui aplikasi “hadir” yang akan merekam waktu dan tempat pegawai bersangkutan melakukan absensi ketika masuk dan pulang kerja.

SEKRETARIS DPRD KOTA PONTIANAK,



Hj. TITIN SUBAKTI, S.Sos, M.Si.
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19691207 198803 2 001

LAMPIRAN II
KEPUTUSAN SEKRETARIS DPRD KOTA PONTIANAK
NOMOR 11 TAHUN 2021
TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DI
SEKRETARIAT DPRD KOTA PONTIANAK

1. Visi Kota Pontianak
“ TERWUJUDNYA PELAYANAN YANG PRIMA DALAM MENDUKUNG OPTIMALISASI KINERJA DPRD KOTA PONTIANAK.”
2. Misi Kota Pontianak
“Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dalam Mendukung Pelaksanaan Trifungsi DPRD”
3. Motto Pelayanan
” Kerja Cerdas, Kerja Ikhlas, Kerja Tuntas ”
4. Janji Pelayanan
“ Kami Memfasilitasi Pelaksanaan Trifungsi DPRD Secara Profesional”
5. Maklumat Pelayanan
” Dengan ini kami seluruh penyelenggara pelayanan pada Sekretariat DPRD Kota Pontianak menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan apabila kami tidak menepati janji maka kami siap menerima sanksi sesuai peraturan Perundang-Undangan yang berlaku ”

5. STANDAR PELAYANAN

Jenis standar pelayanan:

1. Pelayanan Penyelenggaraan Rapat Pimpinan
2. Pelayanan Penyelenggaraan Rapat Konsultasi
3. Pelayanan Penyelenggaraan Rapat Badan Musyawarah (Banmus)
4. Pelayanan Penyelenggaraan Rapat Badan Pembentukan Peraturan Daerah (BapemPerda)
5. Pelayanan Penyelenggaraan Rapat Badan Anggaran (BanAng)
6. Pelayanan Penyelenggaraan Rapat Badan Kehormatan (BK)
7. Pelayanan Penyelenggaraan Rapat Internal Komisi
8. Pelayanan Penyelenggaraan Rapat Kerja Komisi
9. Pelayanan Penyelenggaraan Rapat Dengar Pendapat
10. Pelayanan Penyelenggaraan Rapat Panitia Khusus (Pansus)
11. Pelayanan Penyelenggaraan Rapat Paripurna
12. Pelayanan Penyelenggaraan Sosialisasi Peraturan Daerah Inisiatif DPRD
13. Pelayanan Penyelenggaraan reses
14. Pelayanan Penyampaian aspirasi
15. Pelayanan Pelaksanaan Demonstrasi
16. Pelayanan Penyelenggaraan Kunjungan Kerja
17. Pelayanan Pelaksanaan Konsultasi

STANDAR PELAYANAN

1. Pelayanan Penyelenggaraan Rapat Pimpinan

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Perintah Ketua DPRD
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	KETUA DPRD ↓ SEKWAN ↓ RAPAT PIMPINAN Keterangan : . 1. Ketua DPRD Memerintahkan Sekwan untuk memfasilitasi rapat pimpinan 2. Pimpinan DPRD (Ketua dan Wakil Ketua) menerima undangan rapat pimpinan 3. Pelaksanaan Rapat Pimpinan
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Fasilitasi
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	SMS Pengaduan : 0852 5228 8744 Kotak Pengaduan : Sekretariat DPRD Kota Pontianak Tatap Muka Lgs : Sekretaris DPRD Web : DPRD.pontianakkota.go.id

2. Pelayanan Penyelenggaraan Rapat Konsultasi

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Perintah Ketua DPRD
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 Keterangan : 1. Ketua DPRD Memerintahkan Sekwan untuk memfasilitasi rapat konsultasi 2. Pimpinan DPRD, Pimpinan Fraksi dan Pimpinan Alat Kelengkapan DPRD menerima undangan rapat konsultasi 3. Pelaksanaan rapat konsultasi
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Fasilitasi
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	SMS Pengaduan : 0852 5228 8744 Kotak Pengaduan : Sekretariat DPRD Kota Pontianak Tatap Muka Lgs : Sekretaris DPRD Web : DPRD.pontianakkota.go.id

3. Pelayanan Penyelenggaraan Rapat Badan Musyawarah (Banmus)

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Terjadwal dalam Banmus
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre>graph TD; UK[USULAN KOMISI] --> BM[BADAN MUSYAWARAH]; BM --> RB[RAPAT BANMUS]; SKD[SEKRETARIS DPRD] -.-> RB</pre> Keterangan : 1. Berdasarkan jadwal Banmus tiap Komisi mempersiapkan usulan untuk disampaikan kepada Badan Musyawarah 2. Badan Musyawarah menerima usulan dari tiap-tiap Komisi 3. Ketua dan Anggota Badan Musyawarah menerima undangan rapat Badan Musyawarah 4. Pelaksanaan rapat Badan Musyawarah
3.	Jangka Waktu Pelayanan	2 hari
4.	Biaya/tarif	-
5.	Produk Pelayanan	Fasilitasi
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	SMS Pengaduan : 0852 5228 8744 Kotak Pengaduan : Sekretariat DPRD Kota Pontianak Tatap Muka Lgs : Sekretaris DPRD Web : DPRD.pontianakkota.go.id

4. Pelayanan Penyelenggaraan Rapat Badan Pembentukan Peraturan Daerah (BapemPerda)

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Terjadwal dalam Banmus
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	KETUA DPRD ↓ SEKWAN ↓ RAPAT BAPEMPERDA Keterangan : 1. Berdasarkan Jadwal Banmus, Ketua DPRD Meminta Sekwan untuk memfasilitasi rapat Bapemperda 2. Pimpinan dan anggota BapemPerda menerima undangan rapat BapemPerda 3. Pelaksanaan rapat Bapemperda
3.	Jangka Waktu Pelayanan	3 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Fasilitasi
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	SMS Pengaduan : 0852 5228 8744 Kotak Pengaduan : Sekretariat DPRD Kota Pontianak Tatap Muka Lgs : Sekretaris DPRD Web : DPRD.pontianakkota.go.id

5. Pelayanan Penyelenggaraan Rapat Badan Anggaran (BanAng)

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	- Terjadwal dalam Banmus - Sudah dibahas di Tingkat Komisi
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre>graph TD; JB[Jadwal Banmus] --> SDPRD[Sekretaris DPRD]; JB --> PTK[Pembahasan Tingkat Komisi]; JB --> SD[Sekretaris Daerah]; SD --> OPD[OPD]; SDPRD -.-> RBA[RAPAT BAN-ANG]; PTK --> RBA; OPD --> RBA</pre> Keterangan : 1. Berdasarkan jadwal Banmus, Ketua DPRD Meminta Sekwan untuk memfasilitasi rapat BanAng 2. Komisi melaksanakan pembahasan di tingkat komisi dan menyampaikan hasilnya dalam Rapat BanAng 3. Pimpinan dan anggota BanAng serta OPD terkait menerima undangan rapat BanAng 4. Pelaksanaan rapat BanAng

6. Pelayanan Penyelenggaraan Rapat Badan Kehormatan (BK)

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Terjadwal dalam banmus
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	KETUA DPRD ↓ SEKWAN ↓ RAPAT BADAN KEHORMATAN Keterangan : 1. Berdasarkan Jadwal Banmus, Ketua DPRD Meminta Sekwan untuk memfasilitasi rapat Badan Kehormatan 2. Pimpinan dan anggota Badan Kehormatan menerima undangan rapat Badan Kehormatan 3. Pelaksanaan rapat Badan kehormatan
3.	Jangka Waktu Pelayanan	3 hari
4.	Biaya/tarif	-
5.	Produk Pelayanan	Fasilitasi
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	SMS Pengaduan : 0852 5228 8744 Kotak Pengaduan : Sekretariat DPRD Kota Pontianak Tatap Muka Lgs : Sekretaris DPRD Web : DPRD.pontianakkota.go.id

7. Pelayanan Penyelenggaraan Rapat Internal Komisi

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Terjadwal dalam banmus
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	KETU DPRD ↓ SEKWAN ↓ RAPAT INTERNAL KOMISI Keterangan : 1. Ketua DPRD Memerintahkan Sekwan untuk memfasilitasi rapat internal komisi 2. Pimpinan dan anggota Komisi menerima undangan rapat internal komisi 3. Pelaksanaan rapat internal komisi
3.	Jangka Waktu Pelayanan	2 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Fasilitasi
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	SMS Pengaduan : 0852 5228 8744 Kotak Pengaduan : Sekretariat DPRD Kota Pontianak Tatap Muka Lgs : Sekretaris DPRD Web : DPRD.pontianakkota.go.id

8. Pelayanan Penyelenggaraan Rapat Kerja Komisi

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Terjadwal dalam banmus
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre>graph TD; JB[Jadwal Banmus] --> SRD[Srkretaris DPRD]; JB --> SD[Sekretaris Daerah]; SRD -.-> RKK[RAPAT KERJA KOMISI]; SD --> OPD[OPD]; OPD --> RKK;</pre> Keterangan : 1. Berdasarkan Jadwal BanMus, Ketua DPRD Meminta Sekwan untuk memfasilitasi rapat kerja komisi 2. Berdasarkan Jadwal Banmus, Sekretaris Daerah Mengundang OPD terkait 3. Pimpinan dan anggota Komisi serta OPD/ Instansi terkait menerima undangan rapat kerja komisi 4. Pelaksanaan rapat kerja komisi
3.	Jangka Waktu Pelayanan	2 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Fasilitasi
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	SMS Pengaduan : 0852 5228 8744 Kotak Pengaduan : Sekretariat DPRD Kota Pontianak Tatap Muka Lgs : Sekretaris DPRD Web : DPRD.pontianakkota.go.id

9. Pelayanan Penyelenggaraan Rapat Dengar Pendapat

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Terjadwal dalam banmus
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre>graph TD; A[KETUA DPRD] --> B[SEKRETARIS DPRD]; B -.-> C[STAKEHOLDER]; B -.-> D[RAPAT DENGAR PENDAPAT]; B -.-> E[PAKAR AKADEMISI]; C --> D; E --> D</pre> Keterangan : 1. Ketua DPRD Memerintahkan Sekwan untuk memfasilitasi rapat dengar pendapat 2. Pimpinan dan anggota DPRD, Pimpinan Alat Kelengkapan DPRD, Stakeholder dan Pakar Akademisi menerima undangan rapat dengar pendapat 3. Pelaksanaan rapat dengar pendapat
3.	Jangka Waktu Pelayanan	3 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Fasilitasi
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	SMS Pengaduan : 0852 5228 8744 Kotak Pengaduan : Sekretariat DPRD Kota Pontianak Tatap Muka Lgs : Sekretaris DPRD Web : DPRD.pontianakkota.go.id

10. Pelayanan Penyelenggaraan Rapat Panitia Khusus (Pansus)

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Terjadwal dalam banmus
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	KETUA DPRD ↓ SEKWAN ↓ RAPAT PANSUS Keterangan : 1. Ketua DPRD Meminta Sekwan untuk memfasilitasi rapat dengar pendapat 2. Pimpinan dan anggota Pansus menerima undangan rapat Pansus 3. Pelaksanaan rapat pansus
3.	Jangka Waktu Pelayanan	3 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Fasilitasi
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	SMS Pengaduan : 0852 5228 8744 Kotak Pengaduan : Sekretariat DPRD Kota Pontianak Tatap Muka Lgs : Sekretaris DPRD Web : DPRD.pontianakkota.go.id

11. Pelayanan Penyelenggaraan Rapat Paripurna

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Terjadwal dalam banmus
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre>graph TD; JB[JADWAL BANMUS] --> SDPRD[SEKRETARIS DPRD]; JB --> SDA[SEKRETARIS DAERAH]; SDPRD -.-> RP[RAPAT PARIPURNA]; SDA --> EK[EKSEKUTIF]; EK --> RP</pre> Keterangan : 1. Ketua DPRD Memerintahkan Sekwan untuk memfasilitasi rapat paripurna 2. Pimpinan dan anggota DPRD, dan atau pihak eksekutif menerima undangan rapat Paripurna 3. Pelaksanaan rapat paripurna
3.	Jangka Waktu Pelayanan	3 hari
4.	Biaya/tarif	-
5.	Produk Pelayanan	Fasilitasi
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	SMS Pengaduan : 0852 5228 8744 Kotak Pengaduan : Sekretariat DPRD Kota Pontianak Tatap Muka Lgs : Sekretaris DPRD Web : DPRD.pontianakkota.go.id

12. Pelayanan Penyelenggaraan Sosialisasi Perda Inisiatif DPRD

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Terjadwal dalam banmus
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre>graph TD; A[KETUA DPRD] --> B[SEKRETARIS DPRD]; B -.-> C[CAMAT]; B -.-> D[BAPEMPERDA]; C --> E[MASYARAKAT]; D --> F[SOSIALISASI]; E --> F</pre> Keterangan : 1. Berdasarkan Jadwal Banmus Ketua DPRD Memerintahkan Sekwan untuk memfasilitasi penyelenggaraan Sosialisasi Perda Inisiatif DPRD 2. Camat menerima Surat Sekretaris DPRD untuk memfasilitasi pelaksanaan Sosialisasi Perda Inisiatif DPRD di tiap Kecamatan 3. Pimpinan DPRD, Pimpinan dan anggota BapemPerda, serta masyarakat menerima undangan Sosialisasi Perda Inisiatif DPRD 4. Pelaksanaan sosialisasi Perda Inisiatif DPRD
3.	Jangka Waktu Pelayanan	4 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Fasilitasi
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	SMS Pengaduan : 0852 5228 8744 Kotak Pengaduan : Sekretariat DPRD Kota Pontianak Tatap Muka Lgs : Sekretaris DPRD Web : DPRD.pontianakkota.go.id

13. Pelayanan Penyelenggaraan reses

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Terjadwal dalam banmus
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre>graph TD; A[ANGGOTA DPRD] --> B[KEGIATAN RESES (DAPIL)]; A --> C[MASYARAKAT (KONSTITUEN)]; C --> B; D[SEKWAN] -.-> B; B --> E[LAPORAN RESES]; E --> F[RAPAT PARIPURNA INTERN];</pre> Keterangan : 1. Masing-masing anggota DPRD menginformasikan waktu dan lokasi pelaksanaan kegiatan reses kepada Sekwan 2. Masing-masing anggota DPRD mengundang masyarakat 3. Pelaksanaan kegiatan reses 4. Masing-masing anggota DPRD menyampaikan laporan pelaksanaan reses dalam Rapat Paripurna Intern
3.	Jangka Waktu Pelayanan	3 hari
4.	Biaya/tarif	-
5.	Produk Pelayanan	Fasilitasi
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	SMS Pengaduan : 0852 5228 8744 Kotak Pengaduan : Sekretariat DPRD Kota Pontianak Tatap Muka Lgs : Sekretaris DPRD Web DPRD.pontianakkota.go.id

14. Pelayanan Penyampaian Aspirasi

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	- Aspirasi/ informasi yang disampaikan harus disertai dengan data-data pendukung yang dapat dipertanggung jawabkan - Mencantumkan data lengkap penyampai aspirasi
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	MASYARAKAT ↓ DPRD ↓ MASYARAKAT Keterangan : 1. Masyarakat (individu/ kelompok/ organisasi/ lembaga) menyampaikan aspirasi melalui surat atau melalui website 2. Apabila diperlukan yang bersangkutan akan diundang untuk pembahasan tindak lanjut 3. Yang bersangkutan akan mendapat informasi/ jawaban terkait aspirasi yang disampaikan
3.	Jangka Waktu Pelayanan	4 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Fasilitasi
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	SMS Pengaduan : 0852 5228 8744 Kotak Pengaduan : Sekretariat DPRD Kota Pontianak Tatap Muka Lgs : Sekretaris DPRD Web : DPRD.pontianakkota.go.id

15. Demonstrasi

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	- Ijin Demonstrasi dari Kepolisian
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	MASYARAKAT ↓ DPRD ↓ MASYARAKAT Keterangan : 1. Masyarakat (kelompok/ organisasi/ lembaga) menyampaikan informasi terkait rencana pelaksanaan demonstrasi melalui surat ke Bagian Umum 2. Apabila diperlukan, Sekwan akan menghubungi aparat untuk pengamanan demonstrasi 3. Pelaksanaan demonstrasi secara tertib
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 hari
4.	Biaya/ tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Fasilitasi
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	SMS Pengaduan : 0852 5228 8744 Kotak Pengaduan : Sekretariat DPRD Kota Pontianak Tatap Muka Lgs : Sekretaris DPRD Web : DPRD.pontianakkota.go.id

16. Pelayanan Penyelenggaraan Kunjungan Kerja

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Terjadwal dalam banmus
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre>graph TD; A[KETUA DPRD] --> B[SEKRETARIS DPRD]; A --> C[ANGGOTA DPRD]; B --> D[INSTANSI/ PEMDA YANG AKAN DIKUNJUNGI]; C --> D; D --> E[LAPORAN]</pre> Keterangan : 1. Ketua DPRD memerintahkan Sekwan untuk memfasilitasi Kunjungan Kerja 2. Anggota DPRD menerima Surat Tugas dari Ketua DPRD untuk melaksanakan kunjungan kerja 3. Instansi/ Pemerintah Daerah yang akan dikunjungi menerima Surat pemberitahuan rencana Kunjungan Kerja 4. Pelaksanaan kunjungan kerja 5. Anggota DPRD menyampaikan laporan hasil kunjungan kerja
3.	Jangka Waktu Pelayanan	8 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Fasilitasi
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	SMS Pengaduan : 0852 5228 8744 Kotak Pengaduan : Sekretariat DPRD Kota Pontianak Tatap Muka Lgs : Sekretaris DPRD Web : DPRD.pontianakkota.go.id

17. Pelayanan Pelaksanaan Konsultasi

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Terjadwal dalam banmus
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	ANGGOTA DPRD ↓ KETUA DPRD ↓ SEKRETARIS DPRD ANGGOTA DPRD ↓ LAPORAN Keterangan : 1. Anggota DPRD mengajukan rencana konsultasi kepada ketua 2. Jika disetujui, ketua DPRD memerintahkan Sekwan untuk memfasilitasi pelaksanaan konsultasi 3. Anggota DPRD menerima Surat Tugas dari Ketua DPRD untuk melaksanakan konsultasi 4. Anggota DPRD yang ditugaskan membuat Laporan Konsultasi.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	5 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Fasilitasi
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	SMS Pengaduan : 0852 5228 8744 Kotak Pengaduan : Sekretariat DPRD Kota Pontianak Tatap Muka Lgs : Sekretaris DPRD Web : DPRD.pontianakkota.go.id

PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 4. Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2010 tentang Pelayanan Publik Pemerintah Kota Pontianak (Lembaran Daerah Kota Pontianak Tahun 2010 Nomor 3 Seri E Nomor 3, Tambahan Lembaran Daerah Kota Pontianak Nomor 91);
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas	1. Area Layanan 2. Ruang tunggu 3. Ruang Kerja 4. Ruang Rapat 5. Meja 6. Kursi 7. Alat tulis kantor 8. Komputer 9. Printer 10. Kertas print out 11. Telepon 12. AC 13. Lemari
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Kualifikasi pendidikan : minimal SMA 2. Menguasai komputer; 3. Menguasai tata bahasa yang baik; 4. Memahami peraturan perundang-undangan.
4.	Pengawas Internal	1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
5.	Jumlah pelaksana	Pegawai Sekretariat DPRD berjumlah 36 orang
6.	Jaminan pelayanan	1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan	Pelayanan diberikan secara tepat, akurat dengan hasil yang dapat dipertanggungjawabkan
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali

SEKRETARIS DPRD KOTA PONTIANAK,



Hj. TITIN SUBAKTI, S.Sos, M.Si.
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19691207 198803 2 001