



PEMERINTAH KABUPATEN NGAWI
SEKRETARIAT DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH
Jl. J.A. Suprpto No. 09, Kode Pos 63211
Telp (0351) 747661, Fax : 744275, Email : dprdkabngawi@gmail.com
Website <https://dprd.ngawikab.go.id/>

KEPUTUSAN
SEKRETARIS DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH
KABUPATEN NGAWI
NOMOR : 100.3.3/ 08 /404.120/2026

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

SEKRETARIS DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH
KABUPATEN NGAWI

- 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 terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
- b. Bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan Standar pelayanan untuk seluruh jenis pelayanan dengan Keputusan Sekretaris Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Ngawi.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 19, Tambahan Berita Negara Republik Indonesia Nomor 9);
2. Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran

- Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2022 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 143, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6801);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) 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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
 5. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dengan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6757);
 6. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6897);
 7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 2015, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
 8. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang

Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);

10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036), sebagaimana telah diubah dengan Permendagri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Permendagri Nomor 80 Tahun 2015 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 157);
11. Peraturan Daerah Kabupaten Ngawi Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Ngawi Tahun 2021 Nomor 08, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Ngawi Nomor 274);
12. Peraturan Bupati Ngawi Nomor 26 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (Berita Daerah Kabupaten Ngawi tahun 2022 Nomor 26).

MEMUTUSKAN

MENETAPKAN : KEPUTUSAN SEKRETARIS DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN NGAWI TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUP SEKRETARIAT DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN NGAWI.

KESATU : Standar Pelayanan Publik Pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Ngawi sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.

KEDUA : Standar Pelayanan pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Ngawi Meliputi ruang lingkup Pelayanan :

1. Permohonan Audiensi dengan Anggota DPRD;
2. Fasilitasi Kunjungan Kerja DPRD;
3. Fasilitasi Rapat/Sidang Anggota DPRD; dan
4. Fasilitasi Penerimaan Tamu.

KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana terlampir dalam lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara pelayanan publik.

- KEEMPAT : Pada saat Keputusan Sekretaris DPRD Kabupaten Ngawi ini berlaku, maka Keputusan Sekretaris DPRD Kabupaten Ngawi Nomor 175/ 02.1 /404.120/2022 tentang penetapan Standart Pelayanan pada Sekretariat DPRD Kabupaten Ngawi di cabut dan dinyatakan tidak berlaku.
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Ngawi

Pada tanggal 1 April 2026

SEKRETARIS DPRD KABUPATEN NGAWI,

TTD

Drs. JOKO SUMARYADI, M.H

Pembina Utama Muda

NIP. 19670927 199303 1 008

Lampiran : Keputusan DPRD Kabupaten Ngawi
 Nomor :100.3.3/ 08 /404.120/2026
 Tanggal : 1 April 2026

SEKRETARIAT DPRD KABUPATEN NGAWI
 PEMENUHAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
 SERVICE DELIVERY DAN MANUFACTURING

1. Permohonan Audiensi dengan Anggota DPRD

Komponen Standart pelayanan terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (**servis delivery**).

KOMPONEN SERVIS DELIVERY		
1	Persyaratan Pelayanan	Perseorangan kelompok atau lembaga - Menunjukkan Kartu Identitas - Menunjukkan Surat Penyampaian aspirasi (Surat Pengaduan)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	

		permohonan (surat pengaduan) --- Sekretariat DPRD ---- disediakan ke pimpinan DPRD ---- disposisi ----- alat kelengkapan . diterima/ditolak
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Berakhir setelah ada kesepakatan audiensi
4	Biaya/Tarif	Gratis/Tanpa Biaya
5	Nama Produk Layanan	Permohonan Audiensi dengan Anggota DPRD
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Sarana Pengaduan: Dapat disampaikan langsung ke sekretariat DPRD Kabupaten Ngawi, Jl. Jaksa Agung Suprpto No. 09 Telp. (0351) 747661 Fax. 744275 Kode Pos 63211</p> <p>Pejabat Pengelola Pengaduan: Perisalah Legislatif Ahli Muda : ARIES SUSILO, S.H., M.M.</p> <p>Alur Pengaduan: Alur permohonan audiensi dengan anggota DPRD</p> <ul style="list-style-type: none"> - Surat Permohonan Audiensi - Sekretaris DPRD - Diterima

Komponen Standart pelayanan terkait dengan Proses Pengelolaan, Pelayanan Internal Organisasi (**Manufacturing**).

KOMPONEN MANUFACTURING DELIVERY		
1	Dasar Hukum	<p>a. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 1998 Tentang Kemerdekaan Menyampaikan Pendapat Di Muka Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1998 Nomor 181, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3789);</p> <p>b. Undang – Undang Nomor 27 Tahun 2009 tentang Majelis Permusyawaratan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia, Dewan Perwakilan Daerah Republik Indonesia, Dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 123, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5043);</p> <p>c. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyusunan Tata Tertib Dewan</p>

		<p>Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, Kabupaten, Dan Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6197);</p> <p>d. Peraturan Daerah Kabupaten Ngawi Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Ngawi Tahun 2021 Nomor 08, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Ngawi Nomor 274);</p> <p>e. Peraturan Bupati Ngawi Nomor 26 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (Berita Daerah Kabupaten Ngawi Tahun 2022 Nomor 26).</p>
2	Sarana, Prasarana, dan/ atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketersediaan Ruang Tunggu 2. Ketersediaan Ruang Pertemuan 3. Ketersediaan Sarana Khusus Penyandang disabilitas 4. Ketersediaan Toilet
3	Kompetensi Pelaksana	SMA dan S1
4	Pengawasan Internal	Supervisi atasan langsung
5	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Perisalah Legislatif Ahli Muda : 1 Org - Penata Acara : 1 Org - Pranata Humas : 1 Org - PAMDAL DPRD : 1 Org
6	Jaminan Pemberian Pelayanan	Petugas pelaksana pelayanan dapat melaksanakan pelayanan sesuai prosedur
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Seluruh petugas pelayanan mempunyai tujuan memberikan pelayanan yang profesional dan aman dari resiko yang tidak dikehendaki
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan minimal 2 kali per tahun selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

2. Fasilitas Kunjungan Kerja DPRD

Komponen Standart pelayanan terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (**servis delivery**)

KOMPONEN SERVIS DELIVERY		
1	Persyaratan Pelayanan	<p>a. Surat Permohonan Kunjungan Kerja</p> <p>b. Surat Perintah Tugas (SPT)</p> <p>c. Lembar SPPD yang akan ditandatangani Pihak terkait</p> <p>d. Melakukan input data kunjungan melalui <i>e-tamu</i></p>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD A[Melapor Petugas Front Office] --> B[Mengisi Buku Tamu / e-tamu] B --> C[Memberikan Identitas dan Menunjukkan SPT] C --> D{SPT Lengkap?} D -- YA --> E[Mengenakan ID Tamu] E --> F[Menunggu di Ruang Tamu] F --> G[Mendapatkan Pelayanan] D -- TIDAK --> H[SPT Tidak Lengkap Lengkapi SPT (langsung / by phone)] H --> I{Sudah Lengkap?} I -- YA --> E I -- TIDAK --> J[Kunjungan Ditolak] </pre> <p>Keterangan:</p> <ul style="list-style-type: none"> — YA : SPT lengkap, proses dilanjutkan — TIDAK : SPT belum lengkap, perlu dilengkapi atau kunjungan ditolak <p>Sekretariat DPRD Kabupaten Ngawi</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	1 (satu) hari kerja / Sesuai Kebutuhan
4	Biaya/Tarif	Gratis/Tanpa Biaya
5	Nama Produk	Fasilitas Kunjungan Kerja DPRD

	Layanan	
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> - Sarana Pengaduan: Dapat disampaikan langsung ke Sekretariat DPRD Kabupaten Ngawi, Jl. Jaksa Agung Suprpto No. 09 Telp. (0351) 747661 Fax. 744275 Kode Pos 63211 - Pejabat Pengelola Pengaduan: Perisalah Legislatif Ahli Muda : ARIES SUSILO, S.H., M.M. - Email : dprdkabngawi@gmail.com - melalui kotak saran

Komponen Standart pelayanan terkait dengan Proses Pengelolaan, Pelayanan Internal Organisasi (**Manufacturing**).

KOMPONEN MANUFACTURING DELIVERY		
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Peraturan Bupati Ngawi Nomor 26 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (Berita Daerah Kabupaten Ngawi Tahun 2022 Nomor 26); b. SOP Sekretariat DPRD Kabupaten Ngawi.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> - Ruangan Rapat Kantor - Sound System set - Meja Kursi - Snack/makan dan Minum
3	Komponen Pelaksana	Staf Bagian Persidangan dan Perundang undangan
4	Pengawasan Internal	Atasan langsung : <ul style="list-style-type: none"> - Perisalah Legislatif Ahli Muda - Kepala Bagian Persidangan dan Perundangan - Sekretaris DPRD
5	Jumlah Pelaksana	1 Orang JFT Perisalah Legislatif Ahli Muda 2 Orang Pelaksana/Staf
6	Jaminan Pelayanan	Petugas pelaksana pelayanan dapat melaksanakan pelayanan sesuai prosedur
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Seluruh petugas pelayanan mempunyai tujuan memberikan pelayanan yang profesional dan aman dari resiko yang tidak dikehendaki
8	Evaluasi Kinerja	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan minimal 2

Pelayanan	kali per tahun selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan
-----------	--

3. Fasilitasi Rapat/Sidang Anggota DPRD

Komponen Standart pelayanan terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (**servis delivery**)

KOMPONEN SERVIS DELIVERY		
1	Persyaratan Pelayanan	1. Keputusan Badan Musyawarah tentang Penjadwalan Kegiatan. 2. Perintah/Intruksi dari Pimpinan DPRD
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	
3	Jangka Waktu Penyelesaian	1-2 Hari
4	Biaya/Tarif	Gratis/Tanpa Biaya
5	Nama Produk Layanan	Fasilitasi Rapat/Sidang Paripurna DPRD
6	Penanganan	- Sarana Pengaduan: Dapat disampaikan langsung

	Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>ke Sekretariat DPRD Kabupaten Ngawi, Jl. Jaksa Agung Suprpto No. 09 Telp. (0351) 747661 Fax. 744275 Kode Pos 63211</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pejabat Pengelola Pengaduan: Perisalah Legislatif Ahli Muda : ARIES SUSILO, S.H., M.M. - Email : dprdkabngawi@gmail.com - melalui kotak saran
--	------------------------------	---

Komponen Standart pelayanan terkait dengan Proses Pengelolaan, Pelayanan Internal Organisasi (**Manufacturing**).


KOMPONEN MANUFACTURING DELIVERY		
1	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2014 tentang Majelis Permusyawaratan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Daerah, dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5568);</p> <p>b. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyusunan Tata Tertib Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, Kabupaten dan Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6197);</p> <p>c. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2017 tentang Hak Keuangan dan Administratif Pimpinan dan Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 106, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6057).</p>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> - Ruang Rapat Paripurna - Sound System - Komputer dan ATK - Meja Kursi - Snack/makan dan Minum
3	Komponen Pelaksana	Pengetahuan tentang Tata tertib dan tugas pokok serta fungsi DPRD

4	Pengawasan Internal	Atasan langsung <ul style="list-style-type: none"> - Perisalah Legislatif Ahli Muda - Kepala Bagian Persidangan dan Perundangan - Sekretaris DPRD
5	Jumlah Pelaksana	1 Orang Kepala bagian Persidangan dan Perundang-undangan 1 Orang Perisalah Legislatif Ahli Muda 9 Orang Pelaksana/Staf
6	Jaminan Pelayanan	Petugas pelaksana pelayanan dapat melaksanakan pelayanan sesuai prosedur
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Seluruh petugas pelayanan mempunyai tujuan memberikan pelayanan yang profesional dan aman dari resiko yang tidak dikehendaki
8	Evaluasi Kinerja Pelayanan	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan minimal 2 kali per tahun selanjutnya menyesuaikan perubahan peraturan perundang undangan yang berlaku untuk dilakukan tindakan perbaikan guna menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

4. Fasilitas Penerimaan Tamu

Komponen Standart pelayanan terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (**servis delivery**).

KOMPONEN SERVIS DELIVERY		
1	Persyaratan Pelayanan	a. Surat masuk kepada ketua DPRD atau Sekretaris DPRD Kabupaten Ngawi untuk Permintaan audiensi atau kunjungan tamu dari luar daerah; b. Surat Tugas/kunjungan

2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Sesuai Kebutuhan
4	Biaya/Tarif	Gratis/Tanpa Biaya
5	Nama Produk Layanan	Fasilitasi Penerimaan Tamu
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> - Sarana Pengaduan: Dapat disampaikan langsung ke Sekretariat DPRD Kabupaten Ngawi, Jl. Jaksa Agung Suprpto No. 09 Telp. (0351) 747661 Fax. 744275 Kode Pos 63211 - Pejabat Pengelola Pengaduan: Perisalah Legislatif Ahli Muda : - Email : dprdkabngawi@gmail.com - melalui kotak saran

Komponen Standart pelayanan terkait dengan Proses Pengelolaan, Pelayanan Internal Organisasi (**Manufacturing**).

KOMPONEN MANUFACTURING DELIVERY		
1	Dasar Hukum	a. Peraturan Bupati Ngawi Nomor 26 Tahun 2022

		tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (Berita Daerah Kabupaten Ngawi Tahun 2022 Nomor 26); b. SOP Sekretariat DPRD Kabupaten Ngawi.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> - Ruang Rapat Kantor - Sound System set - Meja Kursi - Snack/makan dan Minum - Dokumen - Alat Tulis - Komputer dan Printer
3	Komponen Pelaksana	Staf Bagian Persidangan dan Perundang undangan
4	Pengawasan Internal	Atasan langsung : <ul style="list-style-type: none"> - Perisalah Legislatif Ahli Muda - Kepala Bagian Persidangan dan Perundangan - Sekretaris DPRD
5	Jumlah Pelaksana	1 Orang JFT Perisalah Legislatif Ahli Muda 2 Orang Pelaksana/Staf
6	Jaminan Pelayanan	Petugas pelaksana pelayanan dapat melaksanakan pelayanan sesuai prosedur
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Seluruh petugas pelayanan mempunyai tujuan memberikan pelayanan yang profesional dan aman dari resiko yang tidak dikehendaki
8	Evaluasi Kinerja Pelayanan	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan minimal 2 kali per tahun selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan

SEKRETARIS DPRD KABUPATEN NGAWI

TTD

Drs. JOKO SUMARYADI, M.H.

Pembina Utama Muda

NIP. 19670927 199303 1 008