



PEMERINTAH KABUPATEN LUWU TIMUR
STANDAR PELAYANAN
SEKRETARIAT DPRD KABUPATEN LUWU TIMUR
2026

KATA PENGANTAR

Puja dan puji syukur kami panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa , atas rahmat dan karunia-Nya, Standar Pelayanan Sekretariat DPRD Kabupaten Buleleng akhirnya selesai kami susun. Dokumen standar pelayanan ini adalah pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Tujuan dari standar pelayanan ini adalah untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat.

Kami menyadari bahwa Dokumen Standar Pelayanan yang kami buat ini belum sempurna, oleh sebab itu kami mengharapkan saran dan masukan dari para stakeholders sehingga dokumen Standar Pelayanan ini dapat memberikan manfaat dan dapat terlaksana sesuai dengan harapan kita bersama.

Luwu Timur, 13 Juli 2026

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Maksud dan Tujuan	1
C. Struktur Organisasi Sekretariat DPRD Kabupaten Luwu Timur	2
BAB II PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN	3
A. Prinsip Standar Pelayanan	4
B. Komponen Dasar Pelayanan	4
BAB III PENUTUP	5
A. Kesimpulan	5

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sebagaimana diamanatkan 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 tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing.

Sebagai tindak lanjut pelaksanaan Undang-Undang Pelayanan Publik tersebut, maka telah ditetapkan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Adanya Standar pelayanan Publik memberikan keterbukaan akses informasi kepada masyarakat sehingga dalam sebuah pelayanan baik dapat diketahui masyarakat tanpa mengalami kebingungan serta menuntut pengawasan masyarakat dalam penyelenggaranya.

Sebagai tindak lanjut pelaksanaan Undang-Undang Pelayanan Publik tersebut, maka telah ditetapkan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Adanya Standar pelayanan Publik memberikan keterbukaan akses informasi kepada masyarakat sehingga dalam sebuah pelayanan baik dapat diketahui masyarakat tanpa mengalami kebingungan serta menuntut pengawasan masyarakat dalam penyelenggaranya.

B. Maksud dan Tujuan Standar Pelayanan

1. Maksud Standar Pelayanan

Maksud dari disusunnya standar pelayanan adalah :

- Sebagai bagian dari komitmen pemerintah daerah atau dalam hal ini Sekretariat DPRD Kabupaten Luwu Timur kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas;
- Sebagai pedoman bagi masyarakat dalam menilai kualitas pelayanan Sekretariat DPRD Kabupaten Luwu Timur Kepada Masyarakat.

2. Tujuan Standar Pelayanan

- Tujuan dari disusunnya standar pelayanan adalah untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat.

C. Struktur Organisasi Sekretariat DPRD Kabupaten Luwu Timur

Sekretariat DPRD Kabupaten Luwu Timur merupakan unsur Pelayanan Administrasi dan pemberian dukungan terhadap tugas dan fungsi DPRD, dipimpin oleh seorang Sekwan, dalam pelaksanaan tugasnya secara teknis operasional berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Pimpinan DPRD dan secara administratif bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Adapun susunan Organisasi Sekretariat DPRD Kabupaten Luwu Timur sebagai berikut :

1. Sekwan;
2. bagian umum dan keuangan;
3. bagian fasilitasi dan pengawasan penganggaran;
4. bagian persidangan dan perundang-undangan; dan
5. Kelompok Jabatan Fungsional dan pelaksana

Sekretariat DPRD Kabupaten Luwu Timur memiliki Tugas sebagai berikut :

1. menyelenggarakan administrasi kesekretariatan dan keuangan;
2. mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi DPRD; dan
3. menyediakan dan mengkoordinasikan tenaga ahli yang diperlukan oleh DPRD dalam melaksanakan hak dan fungsinya sesuai dengan kebutuhan.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud Sekretariat DPRD menyelenggarakan fungsi sebagai berikut :

1. penyelenggaraan administrasi kesekretariatan DPRD;
2. penyelenggaraan administrasi keuangan DPRD;
3. fasilitasi penyelenggaraan rapat DPRD; dan
4. penyediaan dan pengkoordinasian tenaga ahli yang diperlukan DPRD.

BAB II

PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN

A. Prinsip Standar Pelayanan

Dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

1. Sederhana. Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
2. Konsistensi. Dalam penyusunan dan penerapan standar pelayanan harus memperhatikan ketetapan dalam mentaati waktu, prosedur, persyaratan, dan penetapan biaya pelayanan yang terjangkau.
3. Partisipatif. Penyusunan Standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
4. Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan.
5. Berkesinambungan. Standar pelayanan harus dapat berlaku sesuai perkembangan kebijakan dan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan.
6. Transparansi. harus dapat dengan mudah diakses dan diketahui oleh seluruh Masyarakat.
7. Keadilan. Standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

B. Komponen Dasar Pelayanan

Standar Pelayanan dari sebuah unit pelayanan publik harus mencantumkan komponen-komponen dasar dalam pelayanan, yaitu :

1. **Jenis Pelayanan**, adalah jenis pelayanan yang diberikan kepada masyarakat/lembaga yang membutuhkan informasi.
2. **Dasar Hukum** adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
3. **Persyaratan**, adalah syarat (dokumen atau hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi.
4. **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur** adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan, termasuk pengaduan.
5. **Jangka Waktu Pelaksanaan**, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
6. **Biaya/tarif**, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan Masyarakat.

7. Produk Layanan, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas**, adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.
10. **Kompetensi Pelaksana**, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
11. **Pengawasan Internal**, adalah adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
12. **Jumlah pelaksana**, adalah tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja. Informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya.
13. **Jaminan pelayanan**, adalah memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar pelayanan.
14. **Evaluasi kinerja pelaksana**, adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

Dalam pedoman ini yang menjadi fokus dalam proses penyusunan standar pelayanan adalah komponen standar pelayanan yang terkait dengan penyampaian pelayanan. Bagian ini menjadi fokus perhatian dalam penyusunan dikarenakan pada komponen ini pihak penyelenggara pelayanan yang berhubungan dengan pengguna pelayanan. Komponen standar pelayanan pada bagian ini wajib dipublikasikan. Sedangkan komponen standar pelayanan yang terkait dengan pengelolaan internal pelayanan proses pengembangan dan penyusunannya diserahkan pada masing-masing organisasi penyelenggara pelayanan. Penyusunan rancangan standar pelayanan selain perlu memperhatikan komponen standar pelayanan, organisasi penyelenggara pelayanan juga perlu memperhatikan spesifikasi jenis pelayanan yang akan disusun standar pelayanan. Fokus pada spesifikasi jenis pelayanan ini penting untuk menghindari kesalahan dalam penentuan persyaratan, waktu, prosedur maupun biaya pelayanan. Standar pelayanan dapat juga sekurang-kurangnya memuat prasyarat, prosedur, waktu dan produk layanan serta mekanisme pengaduan.

BAB III

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dokumen standar pelayanan merupakan pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Dalam Penyusunan standar pelayanan harus memperhatikan prinsip – prinsip sebagai berikut:

1. Sederhana. Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
2. Konsistensi. Dalam penyusunan dan penerapan standar pelayanan harus memperhatikan ketetapan dalam mentaati waktu, prosedur, persyaratan, dan penetapan biaya pelayanan yang terjangkau.
3. Partisipatif. Penyusunan Standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
4. Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan.
5. Berkesinambungan. Standar pelayanan harus dapat berlaku sesuai perkembangan kebijakan dan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan.
6. Transparansi. harus dapat dengan mudah diakses dan diketahui oleh seluruh masyarakat.
7. Keadilan. Standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.



PEMERINTAH KABUPATEN LUWU TIMUR
SEKRETARIAT DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH

JL. SOEKARNO HATTA, MALILI 92981

Email : sekretariatdprd@luwutimurkab.go.id Website : www.luwutimurkab.go.id

**KEPUTUSAN SEKRETARIS DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH
KABUPATEN LUWU TIMUR
NOMOR 38 TAHUN 2026**

TENTANG

**STANDAR PELAYANAN PADA SEKRETARIAT DEWAN PERWAKILAN
RAKYAT DAERAH KABUPATEN LUWU TIMUR**

SEKRETARIS DPRD KABUPATEN LUWU TIMUR

Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik 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 dalam huruf a diatas, perlu menetapkan Pelayanan masyarakat/ tamu pimpinan, anggota serta Sekretariat DPRD Kabupaten Luwu Timur dengan Keputusan Sekretaris Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Luwu Timur;

Mengingat : 1. Undang – undang Nomor 5 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembar Negara Tahun 2009 Nomor 112 dan Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);

2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 615);
4. 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 1170);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708)
6. Peraturan Bupati Luwu Timur Nomor 34 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Di Lingkungan Pemerintah Daerah

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

KESATU : Penetapan Jenis, Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Luwu Timur 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 Dewan Perwakilan Rakyat daerah Kabupaten Luwu Timur;

KETIGA : Penyusunan Jenis, Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan melibatkan partisipasi penuh dari seluruh unsur aparatur yang ada pada sekretariat dewan perwakilan rakyat daerah;

KEEMPAT : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan

Ditetapkan di Luwu Timur
Pada tanggal 13 Juli 2026

Sekretaris DPRD



Alamsyah Perkesi

PKT. Pembina Utama Muda

NIP. 19720114 200604 1 005

LAMPIRAN : SURAT KEPUTUSAN SEKRETARIAT DPRD KABUPATEN
LUWU TIMUR
NOMOR : ~~38~~ TAHUN 2026
TANGGAL : 13 JULI 2026
TENTANG : STANDAR PELAYANAN PADA SEKRETARIAT DEWAN
PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN LUWU
TIMUR

JENIS PELAYANAN

1. PELAYANAN SURAT MENYURAT
2. PELAYANAN KEPEGAWAIAN
3. PELAYANAN FASILITASI PENYAMPAIAN ASPIRASI MASYARAKAT
4. PELAYANAN FASILITASI PERMOHONAN RAPAT DENGAR PENDAPAT
5. PELAYANAN FASILITASI PENYUSUNAN RANPERDA
6. PELAYANAN FASILITASI KUNJUNGAN KERJA (PENERIMAAN TAMU
KUNKER)

**MAKLUMAT PELAYANAN
SEKRETARIAT DPRD KABUPATEN LUWU TIMUR**

DENGAN INI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN
SESUAI STANDAR PELAYANAN, MEMBERIKAN PELAYANAN SESUAI
DENGAN KEWAJIBAN DAN MELAKUKAN PERBAIKAN SECARA TERUS
MENERUS, SERTA BERSEDIA MENERIMA SANKSI DAN / ATAU
MEMBERIKAN KOMPENSASI APABILA PELAYANAN YANG DIBERIKAN
TIDAK SESUAI DENGAN STANDARD.

Sekretaris DPRD



Alamsyah Perkesi
NIP. 197201142006041005



**Pemerintah
Kabupaten Luwu
Timur**

STANDAR PELAYANAN SEKRETARIAT DPRD KABUPATEN LUWU TIMUR

A.	Unit Kerja	BAGIAN UMUM DAN KEUANGAN SEKRETARIAT DPRD KABUPATEN LUWU TIMUR
1.	Jenis Pelayanan	Pelayanan Surat Masuk
2.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2009 Tentang Kearsipan; 2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang - Undang Nomor 43 Tahun 2009 Tentang Kearsipan; 3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 54 Tahun 2009 Tentang Tata Naskah Dinas Di Lingkungan Pemerintah Daerah; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 80 Tahun 2012 Tentang Pedoman Tata Naskah Dinas Instansi Pemerintah; 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 6. Peraturan Kepala Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Klasifikasi Arsip; 7. Undang-Undang Nomor. 25 Tahun 2009, Tentang Pelayanan Publik; 8. Peraturan DPRD Kabupaten Luwu Timur Nomor 1 Tahun 2024 tentang Tata Tertib DPRD Kabupaten Luwu Timur 9. Peraturan Bupati Luwu Timur Nomor 54 TAHUN 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah
3.	Persyaratan pelayanan	Surat masuk ditujukan kepada Sekretaris DPRD Kabupaten Luwu Timur

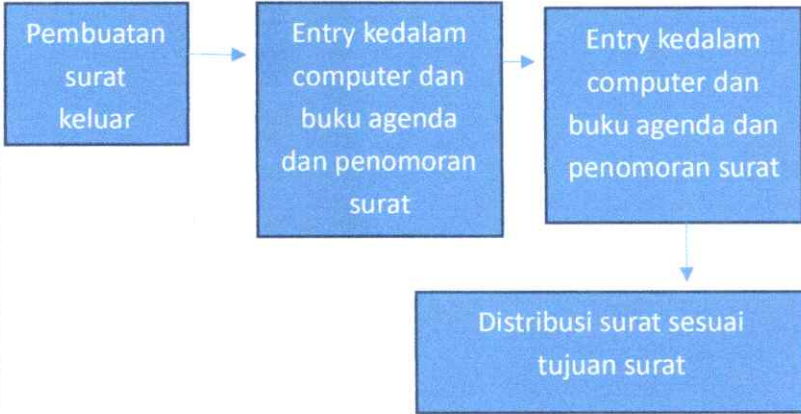
4.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<pre> graph TD A[Surat Masuk] --> B[Entry kedalam computer dan buku agenda] B --> C[Disposisi Sekretaris DPRD] C --> D[Distribusi surat sesuai disposisi Sekretaris DPRD] D --> E[Informasi daftar surat masuk kedalam Grup Kantor] </pre>
5.	Jangka waktu penyelesaian	1 Hari
6.	Biaya / Tarif	Tidak Ada
7.	Produk Layanan	1. Jasa administrasi agendaris surat menyurat 2. Jasa layanan distribusi surat
8.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pada jam dan hari kerja melalui - Kotak saran - Datang langsung 2. Melalui website https://dprd-luwutimurkab.go.id/
9.	Sarana prasarana dan atau fasilitas	1. Buku agenda 2. Laptop / komputer 3. Printer 4. Handphone
10.	Kompetensi pelaksana	1. SMA 2. Mempunyai keterampilan berkomunikasi dan komputer
11.	Pengawasan internal	Atasan Langsung
12.	Jumlah pelaksana	1 orang
13.	Jaminan pelayanan	Melayani secara profesional sesuai dengan standar operasional yang berlaku
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	Secara berkala dilaporkan kepada atasan



**Pemerintah
Kabupaten Luwu
Timur**

STANDAR PELAYANAN SEKRETARIAT DPRD KABUPATEN LUWU TIMUR

A.	Unit Kerja	BAGIAN UMUM DAN KEUANGAN SEKRETARIAT DPRD KABUPATEN LUWU TIMUR
1.	Jenis Pelayanan	Pelayanan Surat Keluar
2.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2009 Tentang Kearsipan; 2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 28 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang - Undang Nomor 43 Tahun 2009 Tentang Kearsipan; 3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 54 Tahun 2009 Tentang Tata Naskah Dinas Di Lingkungan Pemerintah Daerah; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 80 Tahun 2012 Tentang Pedoman Tata Naskah Dinas Instansi Pemerintah; 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 6. Peraturan Kepala Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Klasifikasi Arsip; 7. Undang-Undang Nomor. 25 Tahun 2009, Tentang Pelayanan Publik; 8. Peraturan DPRD Kabupaten Luwu Timur Nomor 1 Tahun 2024 tentang Tata Tertib DPRD Kabupaten Luwu Timur 9. Peraturan Bupati Luwu Timur Nomor 54 TAHUN 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah
3.	Persyaratan pelayanan	Surat keluar diketahui Sekretaris DPRD Kabupaten Luwu Timur

4.	Sistem, mekanisme dan prosedur	 <pre> graph LR A[Pembuatan surat keluar] --> B[Entry kedalam computer dan buku agenda dan penomoran surat] B --> C[Entry kedalam computer dan buku agenda dan penomoran surat] C --> D[Distribusi surat sesuai tujuan surat] </pre>
5.	Jangka waktu penyelesaian	1 Hari
6.	Biaya / Tarif	Tidak Ada
7.	Produk Layanan	1. Jasa administrasi agendaris surat menyurat 2. Jasa layanan distribusi surat
8.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pada jam dan hari kerja melalui - Kotak saran - Datang langsung 2. Melalui website https://dprd-luwutimurkab.go.id/
9.	Sarana prasarana dan atau fasilitas	1. Buku agenda 2. Laptop / komputer 3. Printer 4. Handphone
10.	Kompetensi pelaksana	1. SMA 2. Mempunyai keterampilan berkomunikasi dan komputer
11.	Pengawasan internal	Atasan Langsung
12.	Jumlah pelaksana	1 orang
13.	Jaminan pelayanan	Melayani secara profesional sesuai dengan standar operasional yang berlaku
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	Secara berkala dilaporkan kepada atasan



**Pemerintah
Kabupaten Luwu
Timur**

STANDAR PELAYANAN SEKRETARIAT DPRD KABUPATEN LUWU TIMUR

A.	Unit Kerja	BAGIAN UMUM DAN KEUANGAN SEKRETARIAT DPRD KABUPATEN LUWU TIMUR
1.	Jenis Pelayanan	Pelayanan kepegawaian (Cuti, Kenaikan Pangkat, Usulan Pensiun)
2.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara; 2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil; 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 4. Peraturan Badan Kepegawaian Negara Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2017 tentang Tata Cara Pemberian Cuti Pegawai Negeri Sipil; 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 tentang Manajemen Talenta Aparatur Sipil Negara;
3.	Persyaratan pelayanan	Dokumen administrasi kepegawaian masing - masing ASN lengkap
4.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<pre> graph LR A[Dokumen usulan kepegawaian] --> B[Proses Pemberkasan Usulan Kepegawaian] B --> C[Proses penandatanganan berkas oleh sekretaris DPRD] C --> D[Penyampaian berkas kepegawaian] </pre>
5.	Jangka waktu penyelesaian	2 Hari
6.	Biaya / Tarif	Tidak Ada

7.	Produk Layanan	1. Berkas usulan kepegawaian 2. Surat pengantar usulan kepegawaian
8.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pada jam dan hari kerja melalui - Kotak saran - Datang langsung 2. Melalui website https://dprd-luwutimurkab.go.id/
9.	Sarana prasarana dan atau fasilitas	1. Buku agenda 2. Laptop / komputer 3. Printer 4. Handphone
10.	Kompetensi pelaksana	1. Sarjana 2. Mempunyai keterampilan berkomunikasi dan komputer
11.	Pengawasan internal	Atasan Langsung
12.	Jumlah pelaksana	1 orang
13.	Jaminan pelayanan	Melayani secara profesional sesuai dengan standar operasional yang berlaku
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	Secara berkala dilaporkan kepada atasan



**Pemerintah
Kabupaten Luwu
Timur**

STANDAR PELAYANAN SEKRETARIAT DPRD KABUPATEN LUWU TIMUR

A.	Unit Kerja	BAGIAN UMUM DAN KEUANGAN SEKRETARIAT DPRD KABUPATEN LUWU TIMUR
1.	Jenis Pelayanan	Pelayanan Fasilitasi Kunjungan Kerja (Penerimaan Tamu Kunker)
2.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 3. Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 130 Tahun 2018 tentang Kegiatan Kunjungan Kerja Anggota DPRD. 6. Peraturan Bupati Luwu Timur Nomor 54 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat DPRD Kabupaten Luwu Timur.
3.	Persyaratan pelayanan	- Surat permohonan kunjungan kerja resmi dari instansi pengirim (DPRD/Pemerintah Daerah lain) yang ditujukan kepada Ketua DPRD Kabupaten Luwu Timur atau Sekretaris DPRD Kabupaten Luwu Timur. - Surat wajib mencantumkan maksud/tujuan kunker, topik/materi studi banding, hari/tanggal pelaksanaan, serta jumlah rombongan. - Daftar nama anggota DPRD dan pendamping yang ikut dalam rombongan.
4.	Sistem, mekanisme dan prosedur	- Penerimaan Surat: Surat permohonan diterima oleh Bagian Umum Sekretariat DPRD Luwu Timur via email (dprdlutim@gmail.com), fax, Whatsapp atau kurir langsung. - Verifikasi & Koordinasi: Bagian Fasilitasi Penganggaran dan Pengawasan (atau Bagian Persidangan) memeriksa jadwal kegiatan internal DPRD Luwu Timur untuk memastikan tidak ada benturan agenda.

		- Konfirmasi: Petugas menghubungi narahubung (<i>contact person</i>) instansi pengirim untuk menyampaikan persetujuan waktu dan kesiapan penerimaan tamu. - Penyiapan: Subbagian Umum menyiapkan ruang penerimaan, bahan materi/infografis terkait topik kunker, konsumsi, plakat/cinderamata daerah, dan daftar hadir tamu. - Pelaksanaan Penerimaan: Tamu kunker diterima secara resmi di Kantor DPRD Luwu Timur oleh Pimpinan/Anggota DPRD didampingi Pejabat Sekretariat DPRD atau OPD terkait. - Penutupan & Dokumentasi: Sesi tanya jawab, tukar-menukar cinderamata, foto bersama, dan pengisian buku tamu digital.
5.	Jangka waktu penyelesaian	- Konfirmasi Kepastian: Maksimal 2 hari kerja setelah surat permohonan resmi diterima Sekretariat. - Durasi Penerimaan Kunker: Rata-rata 60 hingga 120 menit per sesi kunjungan.
6.	Biaya / Tarif	Tidak Ada
7.	Produk Layanan	- Fasilitas Forum Penerimaan Kunjungan Kerja / Studi Banding. - Penyediaan Bahan Materi / Data terkait topik kunjungan kerja. - Pemberian Cinderamata / Plakat Khas Luwu Timur
8.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pada jam dan hari kerja melalui - Kotak saran - Datang langsung 2. Melalui website https://dprd-luwutimurkab.go.id/
9.	Sarana prasarana dan atau fasilitas	1. Ruang Rapat Pimpinan, Ruang Aspirasi, atau Ruang Media Center yang representatif dan ber-AC. 2. Fasilitas Audio Visual (Sound system, mikrofon, proyektor/LED TV, jaringan Wi-Fi). 3. Ruang tunggu tamu VIP, toilet bersih, sarana ramah disabilitas, dan area parkir kendaraan rombongan yang aman.
10.	Kompetensi pelaksana	1. Sarjana 2. Mempunyai keterampilan berkomunikasi dan komputer 3. Menguasai data teknis, regulasi, dan materi daerah yang menjadi objek studi banding tamu.
11.	Pengawasan internal	Atasan Langsung
12.	Jumlah pelaksana	2 orang
13.	Jaminan pelayanan	Melayani secara profesional sesuai dengan standar operasional yang berlaku

14.	Evaluasi kinerja pelaksana	Secara berkala dilaporkan kepada atasan
-----	----------------------------------	---



**Pemerintah
Kabupaten Luwu
Timur**

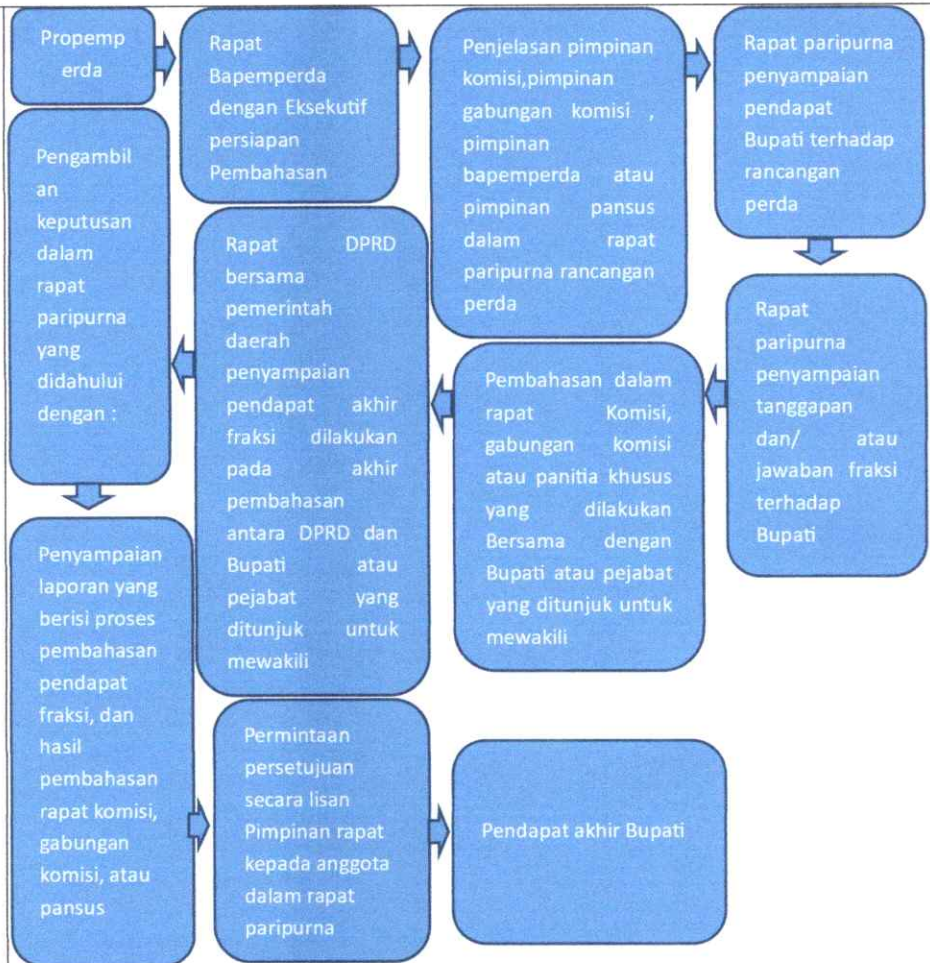
STANDAR PELAYANAN SEKRETARIAT DPRD KABUPATEN LUWU TIMUR

A.	Unit Kerja	BAGIAN PERSIDANGAN DAN PERINDANG-UNDANGAN SEKRETARIAT DPRD KABUPATEN LUWU TIMUR
1.	Jenis Pelayanan	Layanan fasilitasi pembahasan ranperda antara DPRD dengan pemerintah daerah
2.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. PP 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 3. Peraturan Komisi Informasi nomor 1 tahun 2010 tentang Standar layanan Informasi Publik; 4. Peraturan Bupati Luwu Timur Nomor 34 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Di Lingkungan Pemerintah Daerah 5. Peraturan Bupati Luwu Timur Nomor 54 TAHUN 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah 6. Peraturan DPRD Kabupaten Luwu Timur Nomor 1 Tahun 2024 tentang Tata Tertib DPRD Kabupaten Luwu Timur
3.	Persyaratan pelayanan	Bersurat atau datang langsung

4.

Sistem,
mekanisme
dan
prosedur

Fasilitas
Pembahasan
Ranperda



Fasilitas
Pembahasan
Ranperda
Inisiatif DPRD



	MASA SIDANG	
5.	Jangka waktu penyelesaian	Menyesuaikan dengan agenda kerja yang dilaksanakan oleh pimpinan dan anggota DPRD Kabupaten Luwu Timur
6.	Biaya / Tarif	Tidak Ada
7.	Produk Layanan	Memberikan Informasi Publik perihal hasil pembahasan RANPERDA
8.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pada jam dan hari kerja melalui - Kotak saran - Datang langsung 2. Melalui website https://dprd-luwutimurkab.go.id/ 3. Melalui aplikasi SP4N Lapor
9.	Sarana prasarana dan atau fasilitas	1. Buku agenda 2. Laptop / komputer 3. Printer 4. Handphone
10.	Kompetensi pelaksana	1. Sarjana 2. SMA 3. Mempunyai keterampilan berkomunikasi dan komputer
11.	Pengawasan internal	Atasan Langsung
12.	Jumlah pelaksana	2 orang
13.	Jaminan pelayanan	Melayani secara profesional sesuai dengan standar operasional yang berlaku
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	Secara berkala dilaporkan kepada atasan



**Pemerintah
Kabupaten Luwu
Timur**

STANDAR PELAYANAN SEKRETARIAT DPRD KABUPATEN LUWU TIMUR

A.	Unit Kerja	BAGIAN UMUM DAN KEUANGAN SEKRETARIAT DPRD KABUPATEN LUWU TIMUR
1.	Jenis Pelayanan	Pelayanan Fasilitas Penyampaian Aspirasi Masyarakat
2.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 3. Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 5. PP 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 6. Peraturan Bupati Luwu Timur Nomor 54 TAHUN 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah 7. Peraturan DPRD Kabupaten Luwu Timur Nomor 1 Tahun 2024 tentang Tata Tertib DPRD Kabupaten Luwu Timur
3.	Persyaratan pelayanan	Bersurat atau datang langsung
4.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<pre> graph TD A[Masyarakat] --> B[Bersurat / datang langsung] B --> C[Staf Teknis / Petugas Khusus] C --> D[Menyampaikan ke pimpinan / Sekretaris] D --> E[Sekretaris DPRD berkoordinasi dengan pimpinan DPRD] E --> F[Pimpinan DPRD Menugaskan Komisi DPRD untuk Menjawab Aspirasi dari Masyarakat] F --> G[Sekretariat DPRD Memanggil Masyarakat dan instansi terkait dan komisi DPRD untuk bersama-sama mencari solusi] </pre>

5.	Jangka waktu penyelesaian	Menyesuaikan dengan informasi yang diminta ±30 menit sampai dengan 10 hari kerja.
6.	Biaya / Tarif	Tidak Ada
7.	Produk Layanan	Memberikan Informasi Publik perihal penyerapan dan penghimpunan aspirasi masyarakat.
8.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3. Pada jam dan hari kerja melalui - Kotak saran - Datang langsung 4. Melalui website https://dprd-luwutimurkab.go.id/
9.	Sarana prasarana dan atau fasilitas	1. Buku agenda 2. Laptop / komputer 3. Printer 4. Handphone
10.	Kompetensi pelaksana	3. Sarjana 4. Mempunyai keterampilan berkomunikasi dan komputer
11.	Pengawasan internal	Atasan Langsung
12.	Jumlah pelaksana	1 orang
13.	Jaminan pelayanan	Melayani secara profesional sesuai dengan standar operasional yang berlaku
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	Secara berkala dilaporkan kepada atasan



**Pemerintah
Kabupaten Luwu
Timur**

STANDAR PELAYANAN SEKRETARIAT DPRD KABUPATEN LUWU TIMUR

A.	Unit Kerja	BAGIAN FASILITASI PENGANGGARAN DAN PENGAWASAN SEKRETARIAT DPRD KABUPATEN LUWU TIMUR
1.	Jenis Pelayanan	Pelayanan Fasilitasi Permohonan RDP
2.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 3. Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 5. PP 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 6. Peraturan Bupati Luwu Timur Nomor 54 TAHUN 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah 7. Peraturan DPRD Kabupaten Luwu Timur Nomor 1 Tahun 2024 tentang Tata Tertib DPRD Kabupaten Luwu
3.	Persyaratan pelayanan	Bersurat atau datang langsung
4.	Sistem, mekanisme dan prosedur	- Penerimaan: Pemohon menyerahkan berkas ke bagian umum Kantor Sekretariat DPRD Luwu Timur atau dikirim daring melalui email dprdlutim@gmail.com / dprd@luwutimurkab.go.id. - Verifikasi: Bagian Fasilitasi Penganggaran dan Pengawasan melakukan pengecekan administrasi berkas aspirasi. - Disposisi Pimpinan: Surat diteruskan ke Sekretaris Dewan (Sekwan) untuk mendapatkan disposisi persetujuan dari Pimpinan DPRD Luwu Timur.

		- Penjadwalan (Bamus): Komisi terkait bersama Badan Musyawarah (Bamus) menyusun jadwal resmi RDP dan menentukan Mitra Kerja/Dinas Teknis Kabupaten Luwu Timur yang wajib dihadirkan. - Undangan: Subbagian Pengawasan menerbitkan dan mengirimkan surat undangan resmi kepada pemohon dan mitra dinas terkait. - Pelaksanaan RDP: Rapat dipimpin oleh Pimpinan DPRD atau Ketua Komisi (Komisi I, II, atau III) bertempat di ruang rapat Kantor DPRD Luwu Timur. - Output Berita Acara: Notulis menyusun risalah rapat dan lembar rekomendasi/keepakatan bersama yang ditandatangani para pihak.
5.	Jangka waktu penyelesaian	- Proses disposisi hingga penjadwalan: Maksimal 5 hari kerja sejak surat diterima lengkap. - Penyusunan Risalah & Rekomendasi: Maksimal 4 hari kerja setelah RDP selesai dilaksanakan.
6.	Biaya / Tarif	Tidak Ada
7.	Produk Layanan	- Fasilitas Forum Rapat Dengar Pendapat. - Dokumen Risalah Rapat resmi DPRD Luwu Timur. - Surat Rekomendasi DPRD kepada Pemerintah Daerah/Bupati Luwu Timur untuk tindak lanjut masalah.
8.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pada jam dan hari kerja melalui - Kotak saran - Datang langsung 2. Melalui website https://dprd-luwutimurkab.go.id/
9.	Sarana prasarana dan atau fasilitas	1. Buku agenda 2. Laptop / komputer 3. Printer 4. Handphone 5. Proyektor
10.	Kompetensi pelaksana	1. Sarjana 2. Mempunyai keterampilan berkomunikasi dan komputer 3. Terampil mencatat seluruh jalannya dinamika argumen rapat secara cepat dan objektif.
11.	Pengawasan internal	Atasan Langsung
12.	Jumlah pelaksana	1 orang
13.	Jaminan pelayanan	Melayani secara profesional sesuai dengan standar operasional yang berlaku
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	Secara berkala dilaporkan kepada atasan