PEMERINTAH KABUPATEN MALANG
SEKRETARIAT
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH
Jalan Panji Nomor 119 Kepanjen, Kabupaten Malang, Jawa Timur
Telepon/Faksimile (0341) 398400, 398401, 398402 Laman: http://dprd.malangkab.go.id
Pos-el: dprd@malangkab.go.id, Kode Pos: 65163

KEPUTUSAN SEKRETARIS DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH
KABUPATEN MALANG
NOMOR : 000.8.3.2/ 7 /KEP/35.07.100/2026
TENTANG
STANDAR PELAYANAN DAN MAKLUMAT PELAYANAN PADA
SEKRETARIAT DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH
KABUPATEN MALANG

SEKRETARIS DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN MALANG

Menimbang : a. bahwa untuk mewujudkan kepastian tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak terkait dalam penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Malang;

b. bahwa dalam rangka mewujudkan sistem penyelenggaraan Pemerintah sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik, terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara maksimal, serta mewujudkan partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Sekretaris Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Malang tentang Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan Pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Malang.

Mengingat : 1. Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan, sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan;

3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
4. Peraturan Presiden Nomor 87 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 87 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Publik;
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah;
8. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kabupaten Malang;
9. Peraturan Daerah Kabupaten Malang Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah, sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Malang Nomor 3 Tahun 2023 tentang Perubahan Keempat atas Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;

10. Peraturan Bupati Malang Nomor 43 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Sekretaris Dewan Perwakilan Rakyat Daerah;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Keputusan Sekretaris Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Malang tentang Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Malang.

KEDUA : Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud diktum KESATU, meliputi :

a. Fasilitasi Rapat Paripurna; dan
b. Fasilitasi Kunjungan Tamu.

selengkapnya terlampir dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari keputusan ini.

KETIGA : Keputusan Sekretaris Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Malang ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Kepanjen
Pada tanggal 2 Januari 2026
SEKRETARIS DPRD KABUPATEN MALANG

MUHAMMAD NUR FUAD FAUZI

Lampiran : I
Keputusan Sekretaris Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Malang
Nomor : 000.8.3.2/ 7 /KEP/35.07.100/2026
Tentang : Standar Pelayanan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Malang.

1. STANDAR PELAYANAN FASILITASI RAPAT PARIPURNA

Service delivery		
1	Persyaratan	1. Rencana Kerja DPRD Kabupaten Malang; 2. Dijadwalkan dalam rapat Badan Musyawarah DPRD; 3. Undangan resmi kepada Anggota DPRD, Forkopimda, Perangkat Daerah.
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Penyiapan bahan/materi rapat.; 2. Penyiapan ruang rapat, perlengkapan, dan undangan peserta; 3. Pelaksanaan sidang paripurna dipimpin oleh Pimpinan DPRD; 4. Pembuatan risalah, catatan rapat, dan dokumentasi; 5. Peserta rapat paripurna disesuaikan mekanisme dalam peraturan perundang-undangan.
3	Jangka waktu pelayanan	1. Disesuaikan dengan waktu yang dijadwalkan Badan Musyawarah DPRD; 2. Disesuaikan agenda Rapat Paripurna; 3. Dalam hal paripurna tentang Pertanggungjawaban Pelaksanaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah, Perubahan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah, dan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah, disesuaikan dengan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.
4	Biaya tarif	Rp.0,- (Tidak dipungut biaya apapun)
5	Produk pelayanan	Keputusan DPRD, Nota Kesepakatan antara Bupati dengan DPRD (KUA PPAS), Persetujuan bersama antara Bupati dengan DPRD (Raperda), Risalah Rapat Paripurna, dan Berita Acara Rapat Paripurna.

6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Pengaduan disediakan melalui media: • Aplikasi Lapor SP4N dengan alamat https://www.lapor.go.id/ • Website dengan alamat: https://jdihdprd.malangkab.go.id/halaman/aspirasi-pengaduan ; https://dprd.malangkab.go.id/ ; https://setwan.malangkab.go.id/ Pengaduan dapat melalui surat permohonan yang dikirim ke Kantor Sekretariat DPRD.
Manufacturing		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyusunan Tata Tertib Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, Kabupaten/Kota; 3. Peraturan DPRD Kabupaten Malang Nomor 1 Tahun 2025 tentang Tata Tertib Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Malang.
2	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruangan ber-AC, meja dan kursi rapat; 2. Proyektor, sound system, kamera video, kamera foto, mic; 3. Rest room (toilet), smooking room; 4. Materi atau bahan rapat Paripurna.
3	Kompetensi Pelaksana	Sumber Daya Aparatur di Sekretariat DPRD
4	Pengawasan Internal	Dilaksanakan oleh Bagian Persidangan dan Perundang-Undangan
5	Jumlah Pelaksana	Minimal 10 (sepuluh) orang dan maksimal seluruh pegawai di Sekretariat DPRD dengan menyesuaikan agenda rapat paripurna
6	Jaminan Pelayanan	Informasi diberikan secara cepat, tepat dan lengkap, serta dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang –undangan

7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pelaksanaan rapat paripurna dijaga petugas keamanan
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan secara berkala per semester

2. STANDAR PELAYANAN FASILITASI KUNJUNGAN TAMU

Service Delivery		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Pengguna Layanan (DPRD Provinsi/Kabupaten/Kota atau Instansi Pemerintah atau Lembaga/Organisasi) menyampaikan Surat Permohonan Kunjungan yang ditujukan kepada Ketua DPRD Kabupaten Malang atau Sekretaris DPRD Kabupaten Malang; 2. Surat Permohonan Kunjungan dikirim via pos atau surel (*e-Mail*) atau diserahkan secara langsung ke Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Malang (Jl. Panji No.119 Kepanjen, Kabupaten Malang); 3. Surat Permohonan Kunjungan sekurang-kurangnya memuat : a. Nama Instansi/Lembaga/Organisasi Pemohon; b. Maksud, tujuan, dan materi/topik kunjungan; c. Waktu usulan kunjungan; d. Jumlah peserta rombongan; dan e. Nama dan nomor telepon/kontak person yang dapat dihubungi. 4. Pengguna layanan yang hadir mengisi buku tamu.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pengguna layanan menyampaikan Surat Permohonan Kunjungan; 2. Petugas Bagian Umum menerima dan memeriksa kelengkapan administrasi Surat Permohonan Kunjungan; 3. Surat Permohonan Kunjungan dicatat dan diteruskan kepada Ketua DPRD atau Sekretaris DPRD untuk mendapatkan disposisi sesuai dengan permintaan permohonan kunjungan; 4. Ketua DPRD atau Sekretaris DPRD memberikan disposisi kepada pejabat/petugas untuk memfasilitasi penyiapan bahan, jadwal dan tempat;

		5. Petugas Bagian Umum memberikan konfirmasi persetujuan/kepastian jadwal penerimaan kunjungan kepada kontak person pemohon; 6. Petugas Bagian Umum menyiapkan ruang pertemuan/fasilitas pendukung penerimaan kunjungan; 7. Petugas memfasilitasi pelaksanaan kunjungan sesuai agenda; 8. Petugas Bagian Umum melakukan rekapitulasi, pencatatan administrasi dan dokumentasi.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1. Permohonan diajukan paling lambat 3 (Tiga) hari kerja sebelum pelaksanaan kunjungan; 2. Jawaban/konfirmasi kepastian kunjungan disampaikan paling lambat 1 (Satu) hari kerja setelah surat diterima lengkap dan disetujui; 3. Waktu penerimaan kunjungan disesuaikan dengan agenda kegiatan DPRD.
4.	Biaya/Tarif	Rp. 0,- (Tidak dipungut biaya apapun)
5.	Produk Pelayanan	1. Layanan penerimaan dan fasilitasi kunjungan; 2. Penyampaian informasi/data terkait materi kunjungan sesuai kewenangan; 3. Dokumentasi dan risalah/catatan kegiatan kunjungan.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan disediakan melalui media: • Aplikasi Lapor SP4N dengan alamat https://www.lapor.go.id/ • Website dengan alamat: https://jdihdprd.malangkab.go.id/halaman/aspirasi-pengaduan ; https://dprd.malangkab.go.id/ ; https://setwan.malangkab.go.id/ Pengaduan dapat melalui surat permohonan yang dikirim ke Kantor Sekretariat DPRD.
Manufacturing		
1	Dasar Hukum	1. Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

		3. Peraturan Daerah Kabupaten Malang Nomor 5 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; 4. Peraturan Daerah Kabupaten Malang Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah, sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Malang Nomor 3 Tahun 2023; 5. Peraturan Bupati Malang Nomor 43 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, serta Tata Kerja Sekretariat DPRD Kabupaten Malang.
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Ruang penerimaan kunjungan yang representatif dan ber-AC; 2. Meja, kursi dan sarana presentasi (LCD Projector/Screen/Sound System); 3. Komputer; 4. Printer dan jaringan internet/Wi-Fi; 5. Buku tamu (Fisik/Elektronik) dan alat tulis kantor; 6. Dokumentasi.
3	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami tugas dan fungsi Sekretariat DPRD Kabupaten Malang; 2. Memiliki pemahaman tentang substansi materi kunjungan; 3. Memiliki keterampilan komunikasi publik, keprotokolan dan etika pelayanan; 4. Cermat dan terampil dalam pengarsipan.
4	Pengawasan Internal	Dilakukan secara bertingkat dan berkelanjutan oleh Atasan Langsung (Kepala Sub Bagian atau Kepala Bagian)
5	Jumlah Pelaksana	2 (Dua) hingga 4 (Empat) orang Petugas Bagian Umum, (menyesuaikan dengan volume dan skala kunjungan).
6	Jaminan Pelayanan	1. Tamu diterima secara profesional, ramah dan tanpa diskriminasi; 2. Informasi yang disampaikan akurat, jelas, dan dapat dipertanggungjawabkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	1. Kerahasiaan data dan dokumen tamu dijaga sesuai dengan ketentuan perundang-undangan;

	Pelayanan	2. Ruang penerimaan memenuhi standar kenyamanan, ketertiban dan keselamatan.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan secara berkala per semester

SEKRETARIS DPRD KABUPATEN MALANG

MUHAMMAD NUR FUAD FAUZI

Lampiran : II
Keputusan Sekretaris Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Malang
Nomor : 000.8.3.2/ 7 /KEP/35.07.100/2026
Tentang : Maklumat Pelayanan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Malang.

MAKLUMAT PELAYANAN

SEKRETARIAT DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN MALANG

KAMI SELURUH KARYAWAN SEKRETARIAT DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN MALANG "MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN MELAKUKAN PERBAIKAN SECARA TERUS MENERUS SERTA APABILA KAMI TIDAK MENEPATI KESANGGUPAN INI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI DAN/ATAU MEMBERIKAN KOMPENSASI SESUAI DENGAN PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU"

SEKRETARIS DPRD KABUPATEN MALANG

MUHAMMAD NUR FUAD FAUZI