

**PENETAPAN  
MAKLUMAT DAN STANDAR PELAYANAN  
SEKRETARIAT JENDERAL  
DAN BADAN KEAHLIAN  
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT  
REPUBLIK INDONESIA**



BERDASARKAN KEPUTUSAN SEKRETARIS JENDERAL DEWAN PERWAKILAN RAKYAT  
REPUBLIK INDONESIA NOMOR : 1713/SEKJEN/2017 TENTANG PENETAPAN MAKLUMAT DAN  
STANDAR PELAYANAN SEKRETARIAT JENDERAL DAN BADAN KEAHLIAN  
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA



**PENETAPAN  
MAKLUMAT DAN STANDAR PELAYANAN  
SEKRETARIAT JENDERAL  
DAN BADAN KEAHLIAN  
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT  
REPUBLIK INDONESIA**



BERDASARKAN KEPUTUSAN SEKRETARIS JENDERAL DEWAN PERWAKILAN RAKYAT  
REPUBLIK INDONESIA NOMOR : 1713/SEKJEN/2017 TENTANG PENETAPAN MAKLUMAT DAN  
STANDAR PELAYANAN SEKRETARIAT JENDERAL DAN BADAN KEAHLIAN  
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA



**SEKRETARIS JENDERAL  
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT  
REPUBLIK INDONESIA**

**KEPUTUSAN  
SEKRETARIS JENDERAL  
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA**

**NOMOR: 1713/SEKJEN/2017**

**TENTANG**

**PENETAPAN MAKLUMAT DAN STANDAR PELAYANAN  
DI LINGKUNGAN SEKRETARIAT JENDERAL DAN BADAN KEAHLIAN  
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA**

**SEKRETARIS JENDERAL  
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA,**

**Menimbang : a.** bahwa untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas dukungan dan pelayanan Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia kepada Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia perlu disusun Maklumat dan Standar Pelayanan dalam pelaksanaan kegiatan di lingkungan Sekretariat Jenderal dan Badan Keahlian Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia;

**b.** bahwa penyusunan Maklumat dan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud huruf a perlu ditetapkan dengan Keputusan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia;

**Mengingat : 1.** Undang-Undang 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 Presiden 27 Tahun 2015 tentang Sekretariat Jenderal dan Badan Keahlian Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 43);

4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
5. Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal dan Badan Keahlian Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2016;
6. Keputusan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 309/SEKJEN/2013 tentang Penetapan Pedoman Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Sekretariat Jenderal dan Badan Keahlian Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Tahun 2013.

**MEMUTUSKAN:**

- Menetapkan**      **KEPUTUSAN SEKRETARIS JENDERAL DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA TENTANG PENETAPAN MAKLUMAT DAN STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN SEKRETARIAT JENDERAL DAN BADAN KEAHLIAN DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA.**
- KESATU**      : Menetapkan Maklumat dan Standar Pelayanan di lingkungan Sekretariat Jenderal dan Badan Keahlian Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia sebagaimana tercantum dalam Lampiran I sampai dengan Lampiran VI Keputusan ini.
- KEDUA**      : Maklumat dan Standar Pelayanan di Lingkungan Sekretariat Jenderal dan Badan Keahlian Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU meliputi:
- a. Maklumat Pelayanan di Lingkungan Sekretariat Jenderal dan Badan Keahlian Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia;
  - b. Standar Pelayanan Kesehatan;
  - c. Standar Pelayanan Informasi Publik;
  - d. Standar Pelayanan Pengaduan Masyarakat;
  - e. Standar Pelayanan Penyaluran Delegasi Masyarakat; dan
  - f. Standar Pelayanan Perpustakaan.

- KETIGA : Maklumat dan Standar Pelayanan sebagaimana terlampir dalam Lampiran I sampai dengan Lampiran VI Keputusan ini wajib ditempatkan pada tempat yang mudah diakses oleh penerima layanan, digunakan sebagai acuan unit penyelenggara layanan dalam memberikan layanan kepada masyarakat, serta menjadi pedoman bagi pimpinan penyelenggara kegiatan dan aparat pengawasan dalam penilaian kinerja.
- KEEMPAT : Dengan berlakunya Keputusan ini, maka Keputusan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 1319/SEKJEN/2016 tentang Penetapan Standar Pelayanan Kesehatan Bagian Pelayanan Kesehatan Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia, dan Keputusan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 985/SEKJEN/2013 tentang Penetapan Standar Pelayanan Perpustakaan Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam Keputusan ini akan diadakan perubahan sebagaimana mestinya.

SALINAN Keputusan ini disampaikan kepada:

1. Pimpinan DPR RI;
2. Pimpinan Badan Urusan Rumah Tangga DPR RI;
3. Para Pejabat Pimpinan Tinggi Madya di lingkungan Sekretariat Jenderal dan Badan Keahlian DPR RI;
4. Para Pejabat Pimpinan Tinggi Pratama di lingkungan Sekretariat Jenderal dan Badan Keahlian DPR RI;
5. Para Pejabat Administrator di lingkungan Sekretariat Jenderal dan Badan Keahlian DPR RI.

Ditetapkan di Jakarta  
Pada tanggal, 2 November 2017

Plt. SEKRETARIS JENDERAL,

  
Dra. DAMAYANTI, M.Si

NIP. 196202111987032002

LAMPIRAN I KEPUTUSAN SEKRETARIS JENDERAL  
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT  
REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR : 1713 /SEKJEN/2017  
TANGGAL : 2 NOVEMBER 2017

**MAKLUMAT PELAYANAN**

**“KAMI SEKRETARIAT JENDERAL DAN BADAN  
KEAHLIAN DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK  
INDONESIA BERKOMITMEN UNTUK MEMBERIKAN  
PELAYANAN DALAM MENDUKUNG TUGAS DAN FUNGSI  
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA  
DENGAN SEBAIK-BAIKNYA SESUAI PERATURAN  
PERUNDANG-UNDANGAN”**

Plt. SEKRETARIS JENDERAL,

  
Dra. DAMAYANTI, M.Si  
NIP. 196202111987032002



**LAMPIRAN II KEPUTUSAN SEKRETARIS JENDERAL  
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT  
REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR : 1713 /SEKJEN/2017  
TANGGAL : 2 NOVEMBER 2017**



**STANDAR PELAYANAN LAYANAN KESEHATAN**

**A. Gambaran Umum**

Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 9 Tahun 2014 tentang Klinik, dinyatakan bahwa klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan medis dasar dan/atau spesialisistik. Berdasarkan jenis pelayanan yang diselenggarakan oleh Bagian Pelayanan Kesehatan maka termasuk dalam klinik utama yaitu klinik yang menyelenggarakan pelayanan medik spesialisistik atau pelayanan medik dasar dan spesialisistik.

Berdasarkan Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2015 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2016, Bagian Pelayanan Kesehatan mempunyai tugas melaksanakan urusan pelayanan kesehatan di lingkungan Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia, Sekretariat Jenderal, dan Badan Keahlian. Sebagai salah satu unsur pendukung tugas-tugas kedewanan, maka Bagian Pelayanan Kesehatan dituntut untuk dapat memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu serta professional.

Penanggung jawab kegiatan pelayanan kesehatan adalah Kepala Bagian Pelayanan Kesehatan yang secara organisasi terbagi atas Subbagian Pelayanan Medik yang dipimpin oleh Kepala Subbagian Pelayanan Medik dan Subbagian Tata Usaha yang dipimpin oleh Kepala Subbagian Tata Usaha.

Sasaran yang hendak dicapai adalah terwujudnya standar pelaksanaan layanan kesehatan yang bermutu, efektif dan efisien bagi Anggota DPR RI serta seluruh unsur pendukung tugas-tugas dewan.

Untuk dapat memberikan pelayanan dengan mutu atau kualitas yang baik, sehingga keselamatan pasiennya dapat terjamin, maka harus ditetapkan adanya standar pelayanan yang

harus dilaksanakan oleh individu dan atau bersama-sama oleh penyelenggara kegiatan. Standar Pelayanan di lingkungan layanan kesehatan meliputi:

1. Standar Pelayanan Rawat Jalan;
2. Standar Pelayanan Gawat Darurat;
3. Standar Pelayanan Laboratorium; dan
4. Standar Pelayanan Farmasi.

Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 maka standar pelayanan yang disusun dengan mengikutsertakan masyarakat dan pihak-pihak terkait dengan tujuan untuk menyelaraskan kemampuan penyelenggara pelayanan dengan kebutuhan dan kondisi lingkungan guna mengefektifkan penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas.

## **B. Dasar Hukum**

Penyelenggaraan pelayanan kesehatan oleh Bagian Pelayanan Kesehatan Sekretariat Jenderal dan Badan Keahlian DPR RI, berdasarkan pada:

1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 116, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4431);
2. Undang-Undang 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 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. 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);
5. Peraturan Presiden 27 Tahun 2015 tentang Sekretariat Jenderal dan Badan Keahlian Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 43);
6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 9 Tahun 2014 tentang Klinik;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar pelayanan;



8. Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal dan Badan Keahlian Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2016;
9. Keputusan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 309/SEKJEN/2013 tentang Penetapan Pedoman Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Tahun 2013.

### **C. Sarana Dan Prasarana**

Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas yang ada disesuaikan dengan perkembangan teknologi, serta didukung dengan pemanfaatan IT.

Sarana di Bagian Pelayanan Kesehatan sebagaimana terdapat dalam Permenkes tentang Klinik, telah memenuhi ketentuan bangunan klinik yaitu terdapat:

1. Ruang pendaftaran/ruang tunggu;
2. Ruang konsultasi;
3. Ruang administrasi;
4. Ruang obat dan bahan habis pakai;
5. Ruang tindakan;
6. Ruang/pojok ASI; dan
7. Kamar mandi/WC.

Sementara prasarana di Bagian Pelayanan Kesehatan meliputi:

1. Instalasi sanitasi
2. Instalasi listrik
3. Pencegahan dan penanggulangan kebakaran;
4. Ambulans;
5. Sistem gas medis;
6. Sistem tata udara; dan
7. Sistem pencahayaan.

Fasilitas pelayanan yang terdapat di Bagian Pelayanan Kesehatan, adalah:

1. Fasilitas Pelayanan Rawat Jalan, meliputi pelayanan poliklinik yaitu:
  - a. Klinik Dokter Umum
  - b. Klinik Penyakit Dalam,
  - c. Klinik Jantung
  - d. Klinik Kebidanan-Kandungan (Obs-Gyn),

- e. Klinik KB,
- f. Klinik Anak,
- g. Klinik THT
- h. Klinik Jiwa
- i. Klinik Mata
- j. Klinik Saraf
- k. Klinik Gigi- Mulut
- l. Klinik Fisiotherafi
- m. Klinik Gizi
2. Fasilitas Pelayanan gawat darurat
3. Fasilitas Pelayanan Laboratorium
4. Fasilitas Pelayanan Farmasi
5. Fasilitas penunjang kegiatan pelayanan kesehatan



#### D. Jumlah Pelaksana

Adapun dalam Tabel 1 menggambarkan informasi tentang jumlah pelaksana yang berperan dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan.

**Tabel 1**  
**Jumlah SDM di Bagian Pelayanan Kesehatan**

NO	JENIS SDM DOKTER/ MEDIS	JUMLAH (ORG)	KETERANGAN
	<b>Tenaga Kesehatan</b>		
1.	Dokter umum	6	
2.	Dokter Gigi (drg)	3	
3.	Dokter Spesialis Penyakit Dalam	1	Tenaga kontraktual
4.	Dokter Spesialis Kebidanan-Kandungan	2	Tenaga kontraktual
5.	Dokter Spesialis Anak	1	
6.	Dokter Spesialis THT	1	Tenaga kontraktual
7.	Dokter Spesialis Mata	2	
8.	Dokter Spesialis Saraf	1	Tenaga kontraktual
9.	Dokter Spesialis Jiwa (Psikiatri)	1	
10.	Dokter Spesialis Jantung	1	Tenaga kontraktual
11.	Dokter Spesialis Patologi Klinik	1	
12.	Perawat Umum	10	9 PNS 1 Tenaga Kontraktual
13.	Perawat Gigi	3	
14.	Fisioterapist	3	
15.	Analisis Laboratorium	4	3 PNS 1 Tenaga Kontraktual
16.	Bidan	3	1 PNS 2 Tenaga Kontraktual

NO	JENIS SDM DOKTER/ MEDIS	JUMLAH (ORG)	KETERANGAN
17.	Asisten Apoteker	4	2 PNS 2 Tenaga Kontraktual
18.	Ahli Gizi	2	Tenaga Kontraktual
	<b>Tenaga Non Kesehatan</b>		
19.	Jabatan Administrator	1	Kepala Bagian Pelayanan Kesehatan
20.	Jabatan Pengawas	2	• Kepala Subbagian Pelayanan Medik • Kepala Subbagian Tata Usaha
21.	Jabatan Pelaksana	8	

### E. Kompetensi Pelaksana

Sumber Daya Manusia (SDM) di Bagian Pelayanan Kesehatan merupakan salah satu kunci dalam keberhasilan pelayanan kesehatan. Setiap SDM yang ada/akan diadakan didasarkan pada kompetensi yang dibutuhkan yaitu:

1. SDM yang memiliki kompetensi inti sesuai Budaya Organisasi.
2. SDM memiliki kompetensi sesuai bidang profesi kesehatan.
3. SDM yang bertugas sebagai Tenaga Kesehatan harus memiliki aspek legalisasi sesuai dengan peraturan profesi tenaga kesehatan.
4. SDM yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi.
5. SDM yang telah dilatih untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggungjawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.

### F. Satuan Pengawas Internal (SPI)

Sesuai dengan norma tata kelola organisasi yang baik maka faktor kontrol merupakan salah satu upaya untuk mengupayakan segala aktifitas dalam rangka mencapai tujuan agar selalu pada pola (on the track) dalam kerangka memperjuangkan visi dan misi yang telah ditetapkan. Adapun pengendalian kegiatan pelayanan kesehatan dilaksanakan oleh Kepala Bagian Pelayanan Kesehatan dan mendapat pengawasan internal dari Inspektorat Utama.

### G. Jaminan Pelayanan

Jaminan pelayanan yang dimaksudkan adalah jaminan terhadap kualitas pelayanan dan perlakuan standar pelayanan yang sama kepada semua pengguna jasa pelayanan kesehatan, Bagian Pelayanan Kesehatan selalu berupaya meningkatkan kualitas pelayanan agar lebih baik.



Informasi diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.

#### **H. Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan**

Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan di Bagian Pelayanan Kesehatan dimaksudkan adalah yang sudah lazim dikenal dengan "Pasien Safety".

Sasaran pasien safety meliputi: Ketepatan identifikasi pasien, Peningkatan komunikasi yang efektif, Peningkatan keamanan obat yang perlu diwaspadai, Kepastian tepat-lokasi, tepat-prosedur, tepat-pasien operasi, Pengurangan risiko infeksi terkait pelayanan kesehatan, dan Pengurangan risiko pasien jatuh.

Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya.

#### **I. Evaluasi Kinerja Pelaksana**

Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan. Adapun keempat Standar Pelayanan di lingkungan unit pelayanan kesehatan disampaikan sebagai berikut:

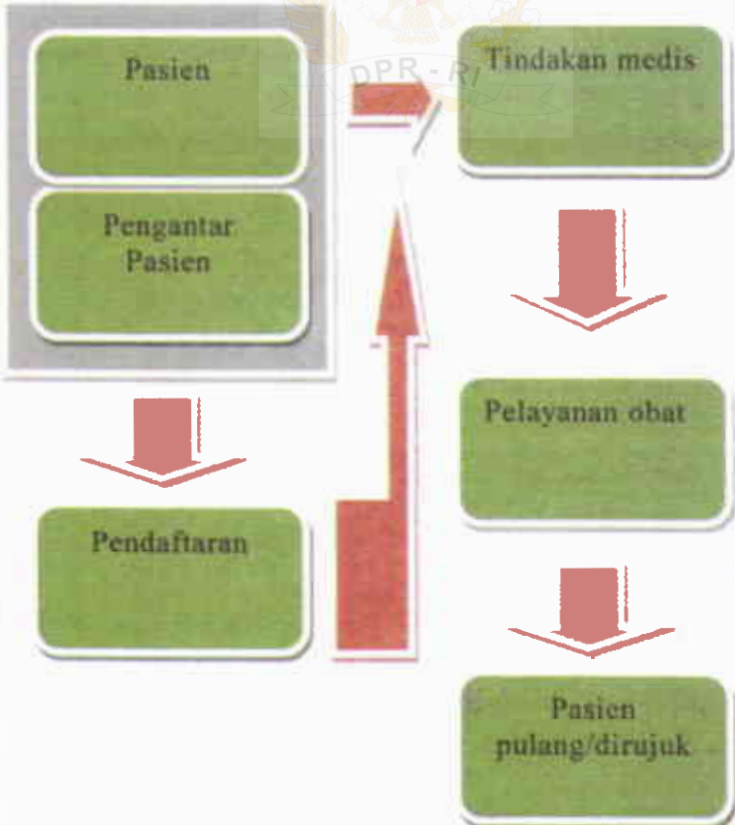
### 1. Standar Pelayanan Rawat Jalan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kartu Identitas Anggota DPR</li> <li>2. Kartu Indetitas Pegawai Setjen dan BK DPR</li> <li>3. Kartu Identitas PPNPNS</li> <li>4. Kondisi gawat darurat</li> </ol>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<pre> graph TD     A[Pasien melaksanakan pendaftaran] --&gt; B[Nurse station]     B --&gt; C[Pasien menunggu antrian]     C --&gt; D[Pemeriksaan di poli]     D --&gt; E[Pelayanan obat]     E --&gt; F[Pasien pulang]   </pre> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien melaksanakan pendaftaran dengan menyebutkan identitas pasien</li> <li>2. Pasien mendatangi nurse station untuk dilakukan pengukuran tekanan darah, berat badan, dan tinggi badan</li> <li>3. Pasien menunggu antrian pemanggilan sesuai dengan poli yang dituju</li> <li>4. Dilakukan pemeriksaan oleh tenaga kesehatan sesuai dengan poli yang dituju</li> <li>5. Pengambilan obat di layanan farmasi</li> <li>6. Pasien pulang.</li> </ol>
7.	Jangka waktu penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Loket pendaftaran: 3 Menit</li> <li>2. Nurse Station : 5 Menit</li> <li>3. Poli :             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Poli Umum: 10 Menit</li> <li>b. Poli Gigi : disesuaikan dengan kasus yang ditangani</li> </ol> </li> </ol>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		4. Apotek : 5 Menit.
8.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya.
9.	Produk pelayanan	Pelayanan jasa berupa pemeriksaan kesehatan, pengobatan, konsultasi kesehatan
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung di loket pendaftaran di Bagian Pelayanan Kesehatan Gedung Nusantara II Jalan Jenderal Gatot Subroto Jakarta 10270</li> <li>2. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui kotak pengaduan yang ada di Bagian Pelayanan Kesehatan Gedung Nusantara II Jalan Jenderal Gatot Subroto Jakarta 10270</li> <li>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Telepon : 021- 5715440 dan 021-5715834 Email : <a href="mailto:yankes@dpr.go.id">yankes@dpr.go.id</a></li> </ol>



## 2. Standar Pelayanan Gawat Darurat

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Kartu Identitas Anggota DPR 2. Kartu Indetitas Pegawai Setjen dan BK DPR 3. Kartu Identitas PPNPNS 4. Kondisi gawat darurat
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien emergency langsung dibawa ke ruang gawat darurat.</li> <li>2. Pengantar Pasien melaksanakan pendaftaran pasien untuk mendapatkan identitas pasien</li> <li>3. Pasien mendapatkan pemeriksaan dan tindakan medis</li> <li>4. Pasien diberikan obat</li> <li>5. Pasien pulang/pasien dirujuk ke rumah sakit apabila diperlukan</li> </ol> <p>Catatan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diprioritaskan untuk penanganan pasien</li> <li>2. Pendaftaran dapat dilakukan secara simultan dengan penanganan pasien</li> </ol>
3.	Jangka waktu penyelesaian	1. Respon tindakan oleh petugas kurang dari 5 menit. 2. Lama tindakan disesuaikan dengan kondisi pasien

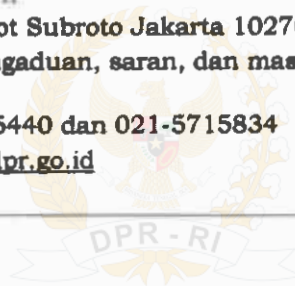
NO.	KOMPONEN	URAIAN
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Pelayanan Gawat Darurat
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung di loket pendaftaran di Bagian Pelayanan Kesehatan Gedung Nusantara II Jalan Jenderal Gatot Subroto Jakarta 10270</li> <li>2. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui kotak pengaduan yang ada di Bagian Pelayanan Kesehatan Gedung Nusantara II Jalan Jenderal Gatot Subroto Jakarta 10270</li> <li>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Telepon : 021- 5715440 dan 021-5715834 Email : <a href="mailto:yankes@dpr.go.id">yankes@dpr.go.id</a></li> </ol>

### 3. Standar Pelayanan Laboratorium

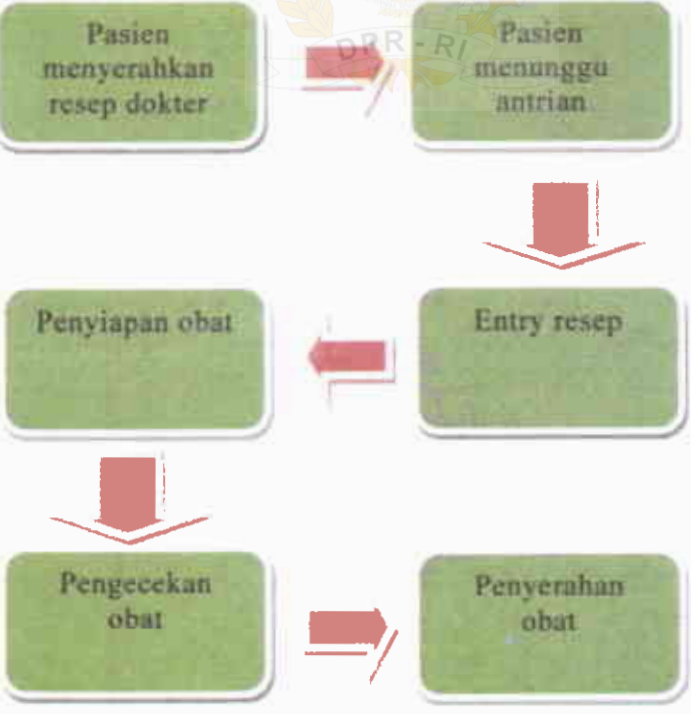
NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat pengantar</li> <li>2. Persyaratan teknis</li> </ol>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<pre> graph TD     A[Pasien melaksanakan pendaftaran] --&gt; B[Pasien menunggu antrian]     B --&gt; C[Pengambilan sampel]     C --&gt; D[Pemeriksaan sampel]     D --&gt; E[Pencatatan - verifikasi]     E --&gt; F[Penyerahan hasil]   </pre> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien melakukan pendaftaran</li> <li>2. Menunggu panggilan untuk pengambilan sampel</li> <li>3. Pengambilan sampel oleh petugas laboratorium</li> <li>4. Proses pemeriksaan sampel-analisa</li> <li>5. Pencatatan hasil-verifikasi</li> <li>6. Penyerahan hasil</li> </ol>
3.	Jangka waktu penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendaftaran 3 menit</li> <li>2. Pengambilan sampel 5 menit</li> <li>3. Pencatatan hasil 5 menit</li> <li>4. Penyerahan hasil 2 jam</li> </ol>
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Hasil Pemeriksaan Laboratorium
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung di loket pendaftaran di Bagian Pelayanan Kesehatan Gedung Nusantara II Jalan Jenderal Gatot Subroto Jakarta 10270</li> <li>2. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan</li> </ol>



NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>melalui kotak pengaduan yang ada di Bagian Pelayanan Kesehatan Gedung Nusantara II</p> <p>Jalan Jenderal Gatot Subroto Jakarta 10270</p> <p>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui</p> <p>Telepon : 021- 5715440 dan 021-5715834</p> <p>Email : <a href="mailto:yankes@dpr.go.id">yankes@dpr.go.id</a></p>



#### 4. STANDAR PELAYANAN FARMASI

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	1. Kartu Identitas Anggota DPR 2. Kartu Indetitas Pegawai Setjen dan BK DPR 3. Kartu Identitas PPNPNS Dengan membawa resep dari Dokter
2.	<b>Sistem, mekanisme, dan prosedur</b>	 <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien menyerahkan resep ke bagian Farmasi dan mendapatkan nomor antrian</li> <li>2. Pasien menunggu antrian</li> <li>3. Entry resep ke dalam data obat</li> <li>4. Penyiapan obat</li> <li>5. Pengecekan obat</li> <li>6. Pemberian obat kepada pasien sesuai nomor antrian</li> </ol>
3.	<b>Jangka waktu penyelesaian</b>	1. Pelayanan obat jadi : 10 menit, setelah pasien mendapatkan nomor antrian. 2. Pelayanan obat racikan: 15 menit setelah pasien mendapatkan nomor antrian
4.	<b>Biaya/tarif</b>	Tidak dipungut biaya/gratis
5.	<b>Produk pelayanan</b>	Pelayanan Farmasi

NO.	KOMPONEN	URAIAN
3.	Jangka waktu penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan obat jadi : 10 menit, setelah pasien mendapatkan nomor antrian.</li> <li>2. Pelayanan obat racikan: 15 menit setelah pasien mendapatkan nomor antrian</li> </ol>
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
5.	Produk pelayanan	Pelayanan Farmasi
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung di loket pendaftaran di Bagian Pelayanan Kesehatan Gedung Nusantara II Jalan Jenderal Gatot Subroto Jakarta 10270</li> <li>2. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui kotak pengaduan yang ada di Bagian Pelayanan Kesehatan Gedung Nusantara II Jalan Jenderal Gatot Subroto Jakarta 10270</li> <li>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Telepon : 021- 5715440 dan 021-5715834 Email : <a href="mailto:yankes@dpr.go.id">yankes@dpr.go.id</a></li> </ol>

Plt. SEKRETARIS JENDERAL,

  
Dra. DAMAYANTI, M.Si.

NIP.19620211 198703 2 0024



**LAMPIRAN III KEPUTUSAN SEKRETARIS JENDERAL  
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT  
REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR : 1713/SEKJEN/2017  
TANGGAL : 2 NOVEMBER 2017**

**STANDAR PELAYANAN INFORMASI PUBLIK**

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>2. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>3. Peraturan DPR Nomor 1 Tahun 2010 tentang Keterbukaan Informasi Publik di DPR;</li> <li>4. Peraturan Presiden Nomor 27 Tahun 2015 tentang Sekretariat Jenderal dan Badan Keahlian DPR RI;</li> <li>5. Peraturan Sekjen DPR RI Nomor 6 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Setjen dan BK DPR RI sebagaimana diubah dengan Peraturan Sekjen DPR RI Nomor 2 Tahun 2016;</li> <li>6. Peraturan Sekjen DPR RI Nomor 369 Tahun 2013 tentang Penetapan Pedoman Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Setjen DPR RI.</li> </ol>
2.	Persyaratan Pelayanan	<p>Masyarakat/ Perorangan; LSM /Organisasi Kemasyarakatan; Wartawan/Organisasi Profesi; Pegawai Instansi; Instansi Pemerintah:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengajukan permohonan secara langsung atau melalui website: <a href="http://ppid.dpr.go.id">ppid.dpr.go.id</a>;</li> <li>2. Pemohon yang datang secara langsung akan dipandu oleh petugas untuk membuat akun dan mengajukan permohonan melalui website;</li> <li>3. Menyertakan fotokopi atau scan KTP/SIM/ Paspor/Akta Pendirian Badan Hukum yang masih berlaku.</li> </ol>

3.

### Sistem, Mekanisme, dan Prosedur



#### Keterangan:

1. Pemohon dapat datang secara langsung ke Bagian Humas Setjen dan BK DPR RI atau mengunjungi website: [ppid.dpr.go.id](http://ppid.dpr.go.id) untuk mengajukan permohonan informasi;
2. Pemohon diwajibkan mengisi formulir permohonan informasi publik (online) secara lengkap, terdiri atas:
  - a. data diri yaitu: nama, alamat, nomor telepon, fotokopi/hasil scan identitas diri (KTP/SIM/Paspor) atau akta pendirian badan hukum.
  - b. data mengenai informasi yang diminta: data informasi publik (subyek), format informasi (soft copy atau print out), serta alasan permohonan informasi.
3. Petugas Layanan Informasi mengakses *data base* dan *website* untuk mencari informasi yang diminta. Jika tersedia di *data base* dan *website*, Petugas Layanan

		<p>Informasi segera menyampaikan informasi yang diminta kepada pemohon.</p> <p>Apabila data yang diminta tidak tersedia di data base atau website, petugas akan memproses/ meneruskan permohonan informasi pada unit kerja yang menciptakan informasi dimaksud.</p> <p>4. Pemohon dapat mengambil informasi yang dibutuhkannya secara langsung atau dengan mendownload data melalui akun pemohon di website <a href="http://ppid.dpr.go.id">ppid.dpr.go.id</a>.</p> <p>Apabila informasi yang diminta pemohon termasuk informasi yang dikecualikan/data tidak dalam penguasaan PPID Setjen dan BK DPR RI maka pemohon diberikan pemberitahuan secara tertulis dengan alasan penolakan.</p>
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal sepuluh (10) hari kerja sejak diterimanya permohonan informasi, dan dapat diperpanjang paling lama tujuh (7) hari kerja.
5	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya / tarif.
6.	Produk Pelayanan	Informasi terkait dengan lingkup tugas dan fungsi DPR RI dan/atau Setjen dan BK DPR RI.
7.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Website;</li> <li>2. Ruang tunggu dan sarana kelengkapannya;</li> <li>3. Softcopy dan/atau hardcopy dokumen;</li> <li>4. Database informasi;</li> <li>5. Komputer/Laptop;</li> <li>6. Jaringan internet;</li> <li>7. Pesawat telepon dan fax;</li> <li>8. Mesin fotocopy;</li> <li>9. Alat scan;</li> <li>10. Alat tulis Kantor.</li> </ol>
8.	Kompetensi Pelaksana	SDM yang kompeten dalam melayani, mengelola, dan menyediakan data/informasi publik.
9.	Pengawasan Internal	Atasan langsung Ketua PPID.
10.	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Prasarana	<p>Saran, kritik maupun pengajuan keberatan terkait Layanan Informasi Publik disampaikan melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat: ditujukan kepada Ketua PPID Setjen dan BK DPR RI;</li> <li>• Email: <a href="mailto:ppid@dpr.go.id">ppid@dpr.go.id</a></li> </ul> <p>Jika pemohon masih keberatan dengan jawaban keberatan dari PPID Setjen dan BK DPR RI, pemohon dapat mengajukan keberatan ke Komisi Informasi Pusat sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.</p>
11.	Jumlah Pelaksana	maksimal 2 (dua) orang petugas pelayanan untuk setiap permohonan.
12.	Jaminan Pelayanan	<p>Informasi diberikan dengan cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan;</p> <p>Jika informasi tidak dapat diberikan, pemohon akan diberikan jawaban tertulis dan/atau surat resmi dari Ketua PPID terkait tidak dikuasainya data oleh PPID Setjen dan BK DPR RI.</p>
13.	Jaminan Keamanan dan	Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan, kecuali dinyatakan lain.

	Keselamatan Pelayanan	
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi laporan per bulan; 2. Evaluasi laporan tahunan.

Plt. SEKRETARIS JENDERAL,

  
Dra. DAMAYANTI, M.Si.

NIP.19620211 198703 2 002<sup>h</sup>



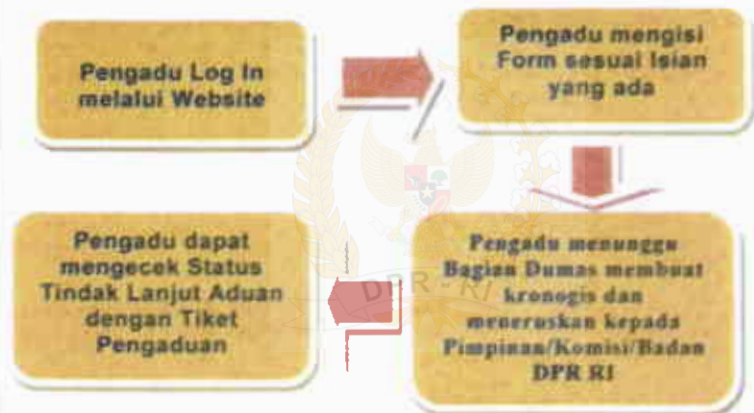
**LAMPIRAN IV KEPUTUSAN SEKRETARIS JENDERAL  
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT  
REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR : 1713 /SEKJEN/2017  
TANGGAL : 2 NOVEMBER 2017**

**STANDAR PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang No 17 Tahun 2014 tentang MD3;</li> <li>2. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>3. Peraturan Presiden Nomor 27 Tahun 2015 tentang Sekretariat Jenderal dan Badan Keahlian DPR RI;</li> <li>4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;</li> <li>5. Permenpan Nomor 24 tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;</li> <li>6. Peraturan Sekjen DPR RI Nomor 6 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Setjen dan BK DPR RI sebagaimana diubah dengan Peraturan Sekjen DPR RI Nomor 2 Tahun 2016;</li> <li>7. Peraturan Sekjen DPR RI Nomor 369 Tahun 2013 tentang Penetapan Pedoman Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Setjen DPR RI.</li> </ol>
	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Pengaduan melalui surat/tertulis:</b> Masyarakat menyampaikan surat pengaduan tertulis, ditujukan ke alamat : Pimpinan/Komisi/Badan DPR RI Jl. Jenderal Gatot Subroto, Senayan Jakarta 10270</li> <li>2. <b>Pengaduan melalui Website :</b> <a href="http://www.dpr.go.id">www.dpr.go.id</a> (<a href="https://pengaduan.dpr.go.id">https://pengaduan.dpr.go.id</a>) Pengadu mengisi form pengaduan dengan melampirkan identitas. Beberapa hal yang harus diperhatikan agar pengaduan dapat diproses lebih lanjut: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Surat/website memuat identitas dan alamat pengirim yang jelas dan lengkap;</li> <li>b. Surat/website memuat maksud dan tujuan yang jelas;</li> <li>c. Substansi permasalahan yang disampaikan jelas;</li> <li>d. Masalah yang disampaikan memerlukan penyelesaian atau respon;</li> <li>e. Data pendukung disampaikan secara lengkap dan</li> </ol> </li> </ol>

		<p>e. Data pendukung disampaikan secara lengkap dan akurat;</p> <p><b>3. Pengaduan datang langsung</b> Masyarakat datang langsung ke: Bagian Pengaduan Masyarakat Gedung Sekretariat Jenderal dan Badan Keahlian DPR RI Lantai 2 R.209 Jl. Jenderal Gatot Subroto, Senayan Jakarta 10270 dengan mengisi buku tamu dan menyertakan fotokopi identitas diri.</p> <p><b>4. Pengaduan melalui SMS Aspirasi +628119443344</b></p>
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p><b>1. Pengaduan Melalui Surat/Tertulis:</b></p> <pre> graph TD     A[Surat Aduan ditujukan kepada Pimpinan/Komisi/Badan] --&gt; B[Bagian Dumas menginput surat yang ditujukan ke Pimpinan DPR RI, dibuat kronologi dan dianalisa sesuai permasalahan dan tujuan]     A --&gt; C[Bagian Dumas menginput Surat yang ditujukan kepada Komisi/ DPR RI, dibuat kronologi]     B --&gt; D[Disposisi Pimpinan DPR diteruskan kepada Pimpinan AKD, dan tembusan Kepada Pengadu]     C --&gt; D     D --&gt; E[Bagian Dumas mengirim Surat Pemberitahuan Tindak Lanjut kepada Pengadu]   </pre> <p><b>Keterangan:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Surat Aduan ditujukan kepada Pimpinan/Komisi/Badan DPR RI;</li> <li>Bagian Dumas menginput surat yang ditujukan ke Pimpinan DPR RI, dibuat kronologi dan dianalisa sesuai permasalahan dan tujuan;</li> <li>Bagian Dumas menginput Surat yang ditujukan kepada Komisi/Badan DPR RI, dibuat kronologi;</li> <li>Bagian Pengaduan meneruskan Disposisi Pimpinan DPR kepada Pimpinan Komisi/Badan;</li> <li>Bagian Dumas mengirim Surat Pemberitahuan Tindak Lanjut kepada Pengadu.</li> </ol>

## 2. Pengaduan Melalui Website:



### Keterangan:

- Pengadu Log In melalui [www.dpr.go.id](http://pengaduan.dpr.go.id) (<http://pengaduan.dpr.go.id>);
- Pengadu mengisi Form, sesuai isian yang ada, dan akan mendapat Tiket pengaduan;
- Bagian Dumas membuat kronogis dan meneruskan kepada Pimpinan/Komisi/Badan DPR RI;
- Pengadu dapat mengecek Status Tindak Lanjut Aduan dengan Tiket Pengaduan.

## 3. Pengaduan Datang Langsung:

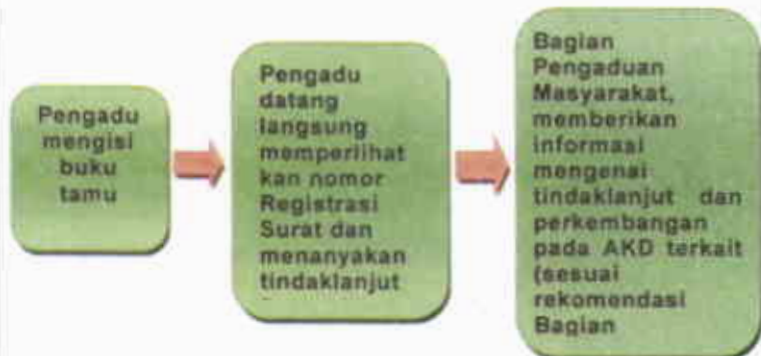
### a. Membawa Surat Aduan

### b.



**Keterangan:**


- 1) Pengadu Datang Langsung ke Bagian Pengaduan Masyarakat;
- 2) Pengadu Mengisi Buku Tamu, apabila belum mempunyai Nomor Registrasi Surat, Pengadu diarahkan ke Bagian Persuratan dan Penyimpanan;
- 3) Pengadu Mendapatkan Bukti Surat dari Bagian Persuratan dan Penyimpanan;
- 4) Bagian Dumas menginput Surat, membuat kronologi dan melakukan Analisa terkait materi pengaduan, sesuai permasalahan;
- 5) Bagian Dumas meneruskan Disposisi Pimpinan DPR kepada Pimpinan Komisi/Badan;
- 6) Bagian Dumas membuat Surat Pemberitahuan Tindak Lanjut Pengaduan.

**c. Permohonan informasi tindak lanjut Surat Aduan :****Keterangan:**

- 1) Pengadu mengisi buku tamu;
- 2) Pengadu datang langsung dan memperlihatkan nomor Registrasi Surat dan menanyakan tindak lanjut Pengaduan;
- 3) Bagian Pengaduan Masyarakat, memberikan informasi mengenai tindak lanjut dan perkembangan pada AKD terkait (sesuai rekomendasi Bagian Pengaduan Masyarakat ke Komisi/Badan).

**d. Konsultasi (bagaimana mengadukan masalah) :**



		<p><b>Keterangan:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pengadu mengisi buku tamu;</li> <li>Pengadu berkonsultasi dan mengajukan permasalahan;</li> <li>Bagian Dumas memberikan penjelasan kepada pengadu baik mengenai prosedur penyampaian surat aduan maupun penjelasan terkait materi aduan sesuai permohonan.</li> </ol> <p><b>4. Pengaduan Melalui SMS +628119443344 :</b></p>  <pre> graph TD     A[Pengadu mengirim Aduan melalui SMS] --&gt; B[Bagian Dumas memilah dan meneruskan kepada Pimpinan/Komisi/Badan sesuai bidang permasalahan]     B --&gt; C[Pengaduan langsung dijawab melalui SMS]   </pre> <p><b>Keterangan:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pengadu mengirim Aduan melalui SMS;</li> <li>Bagian Pengaduan Masyarakat memilah dan meneruskan kepada Pimpinan/Komisi/Badan sesuai bidang permasalahan;</li> <li>Aduan langsung dijawab melalui SMS.</li> </ol>
4.	Jangka waktu penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pengaduan melalui surat/tertulis: ditindaklanjuti 3x24 jam</li> <li>Pengaduan melalui Website <a href="http://www.dpr.go.id">www.dpr.go.id</a> (<a href="http://pengaduan.dpr.go.id">http://pengaduan.dpr.go.id</a>) Ditindaklanjuti pada hari yang sama 1x24 jam</li> <li>Pengaduan secara langsung Ditindaklanjuti di hari yang sama</li> <li>Pengaduan melalui SMS Aspirasi 08119443344 Ditindaklanjuti pada hari yang sama 1x24 jam</li> <li>Loket pengaduan dibuka setiap hari kerja pukul 08.00-16.00 wib</li> <li>Jangka waktu penyelesaian surat pengaduan disesuaikan dengan permasalahan yang diadukan.</li> </ol>
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya/Gratis
6.	Produk pelayanan	Analisis surat pengaduan sesuai permasalahan yang diadukan maupun melalui media yang digunakan.
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>Ruang tamu ber-AC, meja, kursi tamu</li> <li>Komputer dengan akses internet</li> <li>Printer</li> <li>Pesawat Telepon</li> <li>Mesin Fax</li> <li>Mesin <i>fotocopy</i></li> </ol>
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>SDM yang memiliki pengetahuan di bidang keparlemenan;</li> <li>SDM yang memiliki kemampuan berkomunikasi dan keterampilan khusus dalam hal penanganan pengaduan;</li> </ol>

		3. SDM yang memiliki kemampuan menganalisis substansi pengaduan; 4. SDM yang memiliki kemampuan di bidang teknologi informasi.
9.	Pengawasan internal	1. Atasan langsung Kepala Bagian Pengaduan dan Masyarakat; 2. Kepala Biro Hukum dan Pengaduan Masyarakat.
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Terkait pelayanan pengaduan masyarakat disampaikan melalui Kotak Suara di: Bagian Pengaduan Masyarakat Setjen dan BK DPR RI Gedung Setjen dan BK Lantai 2 R.209 Telp. 021- 5715-764, 5715 – 818, 5715-815 Fax. 021- 5715-687. 2. Terkait pelayanan pengaduan masyarakat secara online dapat disampaikan melalui email: bag_dumas@dpr.go.id
11.	Jumlah pelaksana	2 orang petugas setiap pengaduan.
12.	Jaminan pelayanan	Pengaduan dan aspirasi yang disampaikan akan dianalisis dan diteruskan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Identitas pengadu dilindungi kerahasiaannya.
14.	Evaluasi kinerja Pelayanan	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan satu kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

Plt. SEKRETARIS JENDERAL,

  
 Dra. DAMAYANTI, M.Si.

NIP.19620211198703 2 002

**LAMPIRAN V KEPUTUSAN SEKRETARIS JENDERAL  
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT  
NOMOR : 1713/SEKJEN/2017  
TANGGAL : 2 NOVEMBER 2017**



**STANDAR PELAYANAN PENYALURAN DELEGASI MASYARAKAT**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>2. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Informasi Publik;</li> <li>3. Peraturan Presiden Nomor 27 Tahun 2015 tentang Sekretariat Jenderal dan Badan Keahlian DPR RI;</li> <li>4. Peraturan Sekjen Pelayanan Publik;</li> <li>5. Peraturan DPR Nomor 1 Tahun 2010 tentang Keterbukaan DPR RI Nomor 6 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Setjen dan BK DPR RI sebagaimana diubah dengan Peraturan Sekjen DPR RI Nomor 2 Tahun 2016;</li> <li>6. Peraturan Sekjen DPR RI Nomor 369 Tahun 2013 tentang Penetapan Pedoman Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Setjen DPR RI.</li> </ol>
2.	Persyaratan Pelayanan	<p><b>Delegasi Datang secara langsung :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Terjadwal Tertulis               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ada bukti surat undangan atau disposisi surat dari Dewan/setjen dan BK;</li> <li>- menyerahkan Identitas diri (KTP/SIM);</li> <li>- Mengisi formulir permohonan;</li> <li>- Wajib menaati Tata Tertib</li> </ul> </li> <li>b. Terjadwal tidak tertulis               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Telah dikonfirmasi ulang kepada pihak penerima Dewan/Setjen dan BK DPR RI</li> <li>- Identitas diri (KTP/SIM);</li> <li>- Mengisi formulir permohonan;</li> <li>- Wajib menaati Tata Tertib.</li> </ul> </li> <li>c. Tidak terjadwal dan tidak tertulis               <ul style="list-style-type: none"> <li>- menyerahkan Identitas diri (KTP/SIM);</li> <li>- Mengisi formulir permohonan;</li> <li>- Wajib menaati Tata Tertib</li> </ul> </li> </ol>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<pre> graph TD     A[Delegasi Masyarakat Menyampaikan maksud kedatangan kepada petugas di loket aspirasi] --&gt; B[Delegasi masyarakat menunggu Petugas mengonfirmasi kedatangan delegasi pada Pihak yang dituju]     B --&gt; C[Delegasi Masyarakat menerima konfirmasi untuk diterima.]     B --&gt; D[Delegasi menerima konfirmasi tidak diterima oleh Pihak yang dituju]     C --&gt; E[Delegasi Masyarakat diantar ke Pihak yang dituju]     D --&gt; F[Delegasi masyarakat mendapat penjelasan dari PDM]     E --&gt; G[Delegasi diterima oleh Pihak yang Dituju]     F --&gt; H[Delegasi Masyarakat diantar meninggalkan Gedung DPR.]     G --&gt; I[Delegasi diantar meninggalkan Gedung DPR.] </pre> <p><b>Keterangan:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Delegasi Masyarakat mendatangi gedung DPR RI dan mendapatkan pelayanan pendaftaran dengan mengisi formulir tamu di Ruang Penyaluran Delegasi Masyarakat (PDM), Gedung Nusantara III Lantai 1;</li> </ol>



NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>2. Delegasi masyarakat menunggu informasi diterima atau tidaknya delegasi oleh pihak yang dituju. Petugas dari PDM mengkaji dan menganalisis aspirasi yang akan disampaikan. Melakukan koordinasi dengan unit/ pihak yang dituju di lingkungan Dewan dan Setjen dan BK DPR RI;</p> <p>3. Delegasi masyarakat menerima pemberitahuan tentang diterima atau tidaknya delegasi oleh pihak yang dituju;</p> <p>4. Delegasi masyarakat:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Terjadwal, diterima dan disalurkan ke pihak yang menerima;</li> <li>Tidak terjadwal, diterima dan disalurkan ke pihak yang menerima;</li> <li>Tidak diterima, akan ditampung oleh PDM untuk dijadwalkan ulang atau diberikan penjelasan mewakili lembaga/instansi.</li> </ol> <p>Catatan: Jumlah delegasi yang diterima disesuaikan dengan persetujuan pihak yang menerima, kecuali point a jumlah delegasi diterima sesuai permintaan. Delegasi masyarakat diantar meninggalkan gedung DPR RI.</p>
4.	Jangka waktu penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>Loket layanan Aspirasi memberikan layanan penyaluran setiap hari kerja pada Jam. 09.00-16.00 WIB;</li> <li>Jangka waktu penyelesaian pemberian layanan penyaluran pada setiap delegasi masyarakat adalah minimal 1 jam untuk delegasi yang terjadwal;</li> <li>Untuk delegasi masyarakat yang tidak terjadwal jangka waktu pemberian layanan penyaluran tergantung pada kondisi di lapangan.</li> </ol>
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
6.	Produk pelayanan	Terselenggaranya penyaluran delegasi masyarakat.
7.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>Ruang tunggu dan sarana kelengkapannya;</li> <li>Database informasi;</li> <li>Komputer/Laptop;</li> <li>Jaringan internet;</li> <li>Pesawat telepon dan fax;</li> <li>Mesin fotocopy;</li> <li>Alat scan;</li> <li>Alat tulis Kantor.</li> </ol>
8.	Kompetensi Pelaksana	<p>SDM yang kompeten:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Dapat melakukan Analisa substansi aspirasi;</li> <li>Memahami situasi dan kondisi nasional;</li> <li>Memahami permasalahan kedewanan dan kesetjengan dan badan keahian,</li> <li>Memahami substansi komunikasi efektif;</li> <li>mampu memberikan pelayanan penyaluran delegasi masyarakat.</li> </ol>
9.	Pengawasan Internal	Atasan langsung Kepala Biro Protokol

NO.	KOMPONEN	URAIAN
10.	Penanganan Aspirasi, saran, dan masukan.	Aspirasi, Saran dan Masukan terhadap layanan penyaluran delegasi masyarakat dapat disampaikan secara langsung Bagian Upacara dan Penyaluran Delegasi Masyarakat Sekretariat dan Badan Keahlian DPR RI  Gedung Nusantara III Lantai 1 Telp. 021-5715347 Fax. 021-5715359
11.	Jumlah Pelaksana	1. SDM yang dapat melakukan Analisa substansi aspirasi, dapat memahami situasi dan kondisi nasional, memahami permasalahan kedewanan dan kesetjenan, badan keahlian, menguasai komunikasi efektif, dan mampu memberikan pelayanan penyaluran delegasi masyarakat sebanyak 10 (sepuluh) orang 2. SDM yang mampu melakukan kegiatan tata usaha dan administrasi penyaluran delegasi masyarakat 2 (dua) orang
12.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan penyaluran delegasi masyarakat diberikan secara cepat, tepat dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan penyaluran delegasi masyarakat dijamin aman dan selamat selama kegiatan berlangsung.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi laporan per bulan; 2. Evaluasi laporan tahunan.

Plt. SEKRETARIS JENDERAL,

  
Dra. DAMAYANTI, M.Si.

NIP.19620211 198703 2 002


**LAMPIRAN VI KEPUTUSAN SEKRETARIS JENDERAL  
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT  
REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR : 1713/SEKJEN/2017  
TANGGAL : 2 NOVEMBER 2017**



**Standar Pelayanan Perpustakaan**

No.	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>2. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>3. UU Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan;</li> <li>4. Peraturan Presiden Nomor 27 Tahun 2015 tentang Sekretariat Jenderal dan Badan Keahlian DPR RI;</li> <li>5. Peraturan DPR RI Nomor 1 Tahun 2014 tentang Tata Tertib DPR RI;</li> <li>6. Peraturan Sekjen DPR RI Nomor 6 Tahun 2015 tentang Organisasidan Tata Kerja Setjen dan BK DPR RI sebagaimana diubah dengan Peraturan Sekjen DPR RI Nomor 2 Tahun 2016;</li> <li>7. Peraturan Sekjen DPR RI Nomor 369 Tahun 2013 tentang Penetapan Pedoman Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Setjen DPR RI.</li> </ol>
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemustaka dapat datang secara langsung ke Perpustakaan DPR RI atau mengunjungi website: <a href="http://perpustakaan.dpr.go.id">perpustakaan.dpr.go.id</a> untuk melihat katalog <i>online</i>;</li> <li>2. Pemustaka adalah Anggota DPR RI, Pegawai Sekretariat Jenderal dan Badan Keahlian DPR RI, Tenaga Ahli (TA) dan Staf Administrasi Anggota (SAA) DPR RI;</li> <li>3. Pemustaka yang akan menjadi anggota perpustakaan diwajibkan mengisi formulir dengan melengkapi persyaratan sebagai berikut:               <ol style="list-style-type: none"> <li>c. Identitas data diri;</li> <li>d. bagi TA atau SAA harus menyertakan fotocopy SK Pengangkatan.</li> </ol> </li> <li>4. Pemustaka dapat mencari buku yang dibutuhkan melalui katalog <i>online</i> atau langsung mencari di rak buku.</li> <li>5. Pemustaka yang akan Pinjam Buku harus menyertakan :               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. menunjukan Identitas;</li> <li>b. bagi TA atau SAA harus menunjukkan fotocopy SK Pengangkatan.</li> </ol> </li> </ol>

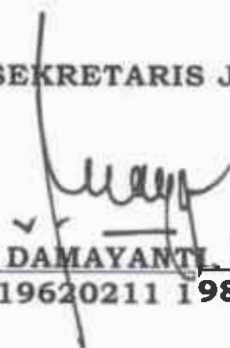
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p><b>1. Peminjaman Buku</b></p> <pre> graph TD     A[Pemustaka Mengisi buku Tamu secara Online Diperpustakaan] --&gt; B[Pemustaka Mendaftar Menjadi Anggota Perpustakaan DPR RI]     B --&gt; C[Pemustaka Memilih Judul Katalog Perpustakaan Dalam Komputer Dibantu Pustakawan]     C --&gt; D[Pemustaka Menyerahkan Judul Buku Kepada Pustakawan]     D --&gt; E[Pustakawan Meng-Entry (Men-Scan Barcode) Judul Buku Yang Dipinjam Oleh Pemustaka]     E --&gt; F[Pemustaka Menerima Buku Sesuai Pilihannya Dari Pustakawan]     F --&gt; G[Proses Peminjaman Buku Selesai]   </pre> <p><b>Keterangan:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pemustaka mengisi Buku Tamu Perpustakaan secara <i>online</i> pada komputer yang disediakan di ruang Perpustakaan;</li> <li>Pemustaka mendaftarkan diri menjadi anggota Perpustakaan DPR RI (bagi yang belum menjadi Anggota Perpustakaan);</li> <li>Pemustaka memilih judul buku pada katalog perpustakaan dalam komputer yang disediakan dibantu oleh Pustakawan;</li> <li>Pemustaka menyerahkan judul buku yang dipilih kepada Pustakawan;</li> <li>Pustakawan meng-<i>entry</i> (men-<i>scan barcode</i>) judul buku yang dipinjam oleh pemustaka;</li> <li>Pemustaka menerima buku sesuai dengan pilihannya dari Pustakawan;</li> <li>Proses peminjaman buku selesai.</li> </ol>
----	---------------------------------------	---

		<p><b>2. Pengembalian Buku</b></p>  <pre> graph TD     A[Pemustaka Mengisi buku Tamu Secara Online Di Perpustakaan DPR RI] --&gt; B[Pemustaka Menyerahkan Buku Yang Dipinjam Kepada Pustakawan]     B --&gt; C[Pustakawan Menerima Buku Sesuai Buku Yang Dipinjam Dari Pustakawan]     C --&gt; D[Pustakawan Meng-Entry (Men-Scanbarcode) Judul Buku Yang Dipinjam]     D --&gt; E[Proses Pengembalian Buku Selesai]   </pre> <p><b>Keterangan:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pemustaka mengisi Buku Tamu Perpustakaan secara online pada komputer yang disediakan di ruang Perpustakaan;</li> <li>Pemustaka menyerahkan buku yang telah dipinjam dari Pustakawan;</li> <li>Pustakawan menerima bukusesuai dengan buku yang dipinjam dari Pemustaka;</li> <li>Pustakawan meng-entry (men-scan <i>barcode</i>) judul buku yang dipinjam oleh pemustaka;</li> <li>Proses pengembalian buku selesai.</li> </ol>
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal lima (5) menit untuk men-scan <i>barcode</i> dan memberikan cap tanggal kembali untuk satu (1) judul buku.
5	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya/Gratis.
6.	Produk Pelayanan	Buku
7.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>Website;</li> <li>Katalog online;</li> <li>Komputer;</li> <li>Jaringan internet;</li> <li>Pesawat telepon dan fax.</li> </ol>
8.	Kompetensi Pelaksana	SDM yang kompeten dalam melayani pemustaka dalam menyediakan buku/informasi.
9.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>Atasan langsung Kepala Bidang Perpustakaan;</li> <li>Kepala Pusat Data dan Informasi.</li> </ol>
10.	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Prasarana	<p>Saran, kritik maupun pengajuan keberatan terkait layanan perpustakaan disampaikan melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Email: <a href="mailto:perpustakaan@dpr.go.id">perpustakaan@dpr.go.id</a>;</li> <li>Media sosial;</li> </ul>



		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Telepon/fax; 021. 5715817/5715846</li> <li>• Kotak saran.</li> </ul>
11.	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 (dua) orang Pustakawan di layanan sirkulasi.
12.	Jaminan Pelayanan	Layanan sirkulasi diberikan dengan cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengadaan koleksi perpustakaan dapat dipertanggungjawabkan.</li> <li>• SLIMS</li> <li>• RFID</li> <li>• CCTV</li> </ul>
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi laporan per bulan;</li> <li>2. Evaluasi laporan tahunan.</li> </ol>

Plt. SEKRETARIS JENDERAL,

  
Dra. DAMAYANTI M.Si.  
 NIP.19620211 198703 2 002 *ty*