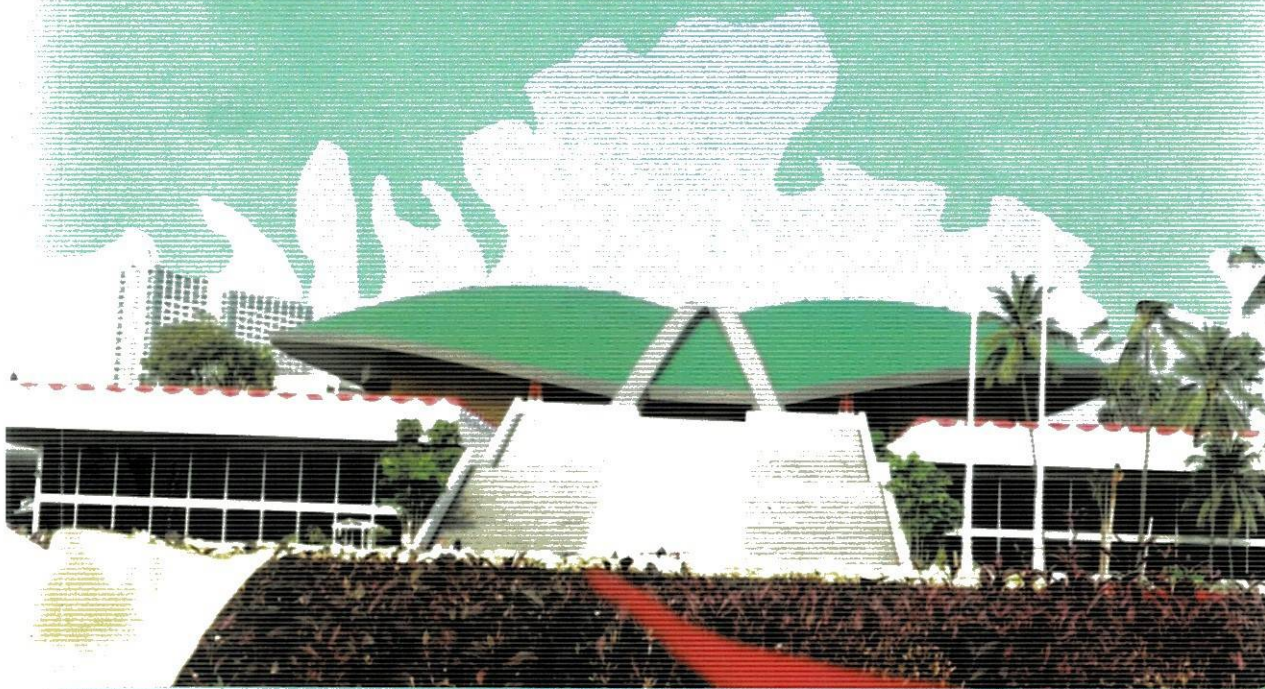




**MAKLUMAT
DAN STANDAR PELAYANAN
SEKRETARIAT JENDERAL DAN BADAN KEAHLIAN
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA**



**BERDASARKAN KEPUTUSAN SEKRETARIS JENDERAL DEWAN PERWAKILAN
RAKYAT REPUBLIK INDONESIA NOMOR 1615/SEKJEN/2018 TENTANG PENETAPAN
MAKLUMAT DAN STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN SEKRETARIAT JENDERAL
DAN BADAN KEAHLIAN DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA**

**SEKRETARIAT JENDERAL DAN BADAN KEAHLIAN
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA**

JAKARTA, 2018



MAKLUMAT DAN STANDAR PELAYANAN

SEKRETARIAT JENDERAL DAN BADAN KEAHLIAN DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA



**BERDASARKAN KEPUTUSAN SEKRETARIS JENDERAL DEWAN PERWAKILAN
RAKYAT REPUBLIK INDONESIA NOMOR 1615/SEKJEN/2018 TENTANG PENETAPAN
MAKLUMAT DAN STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN SEKRETARIAT JENDERAL
DAN BADAN KEAHLIAN DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA**

**SEKRETARIAT JENDERAL DAN BADAN KEAHLIAN
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA**

JAKARTA, 2018

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan ridho-Nya kami dapat menerbitkan Buku Maklumat dan Standar Pelayanan di Lingkungan Sekretariat Jenderal dan Badan Keahlian Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia berdasarkan Keputusan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 1615/SEKJEN/2018 tentang Penetapan Maklumat dan Standar Pelayanan di Lingkungan Sekretariat Jenderal dan Badan Keahlian Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia.

Sebagai sistem pendukung Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (DPR RI), Sekretariat Jenderal dan Badan Keahlian Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (Setjen dan BK DPR RI) senantiasa berupaya dan berinovasi untuk memberikan layanan terbaik bagi Anggota DPR RI maupun bagi DPR RI sendiri. Pada tahun 2018, Setjen dan BK DPR RI dalam hal ini ditindaklanjuti teknis oleh Bagian Organisasi dan Tata Laksana menitikberatkan penyusunan standar pelayanan pada 2 layanan yang langsung digunakan oleh DPR RI yaitu keprotokolan di Bandara dan layanan persidangan. Standar pelayanan persidangan meliputi standar pelayanan penyelenggaraan rapat-rapat di lingkungan Alat Kelengkapan DPR RI, standar pelayanan kunjungan kerja Alat Kelengkapan DPR RI, dan standar pelayanan sidang penanganan perkara Mahkamah Kehormatan Dewan.

Selain penambahan beberapa standar pelayanan yang baru sebagaimana dijelaskan di atas, perubahan struktur organisasi Setjen dan BK DPR RI dengan dikeluarkannya Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2018 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2018, menjadi salah satu perubahan peraturan hukum yang mendasari perubahan beberapa standar pelayanan yang sebelumnya telah ditetapkan pada tahun 2017.

Atas upaya penerbitan buku ini, kami harap dapat memberikan kemudahan bagi unit kerja dalam melaksanakan pelayanan dan bagi pengguna layanan dapat menerima informasi yang tepat mengenai layanan Sekretariat Jenderal dan Badan Keahlian sebagai suatu sistem pendukung Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia saat ini. Selain itu juga dapat dipergunakan seoptimal mungkin oleh unit kerja dalam mendalami tugas dan fungsinya masing-masing.

Jakarta, November 2018
Sekretaris Jenderal,



Indra Iskandar
NIP. 19661114 199703 1 001

DAFTAR ISI

COVER	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
KEPUTUSAN SEKRETARIS JENDERAL DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA NOMOR 1615/SEKJEN/2018 TENTANG PENETAPAN MAKLUMAT DAN STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN SEKRETARIAT JENDERAL DAN BADAN KEAHLIAN DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA	1
MAKLUMAT PELAYANAN	5
STANDAR PELAYANAN LAYANAN KESEHATAN	6
STANDAR PELAYANAN INFORMASI PUBLIK	21
STANDAR PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT	25
STANDAR PELAYANAN PENYALURAN DELEGASI MASYARAKAT	34
STANDAR PELAYANAN PERPUSTAKAAN	39
STANDAR PELAYANAN LAYANAN KEPROTOKOLAN DI BANDARA	44
STANDAR PELAYANAN PERSIDANGAN	49



**SEKRETARIS JENDERAL
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT
REPUBLIK INDONESIA**

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

NOMOR 1615 /SEKJEN/2018

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 pelayanan Sekretariat Jenderal dan Badan Keahlian Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia kepada Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia, perlu adanya maklumat dan standar pelayanan di lingkungan Sekretariat Jenderal dan Badan Keahlian Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia;**
 - b. bahwa telah ditetapkan 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;**
 - c. bahwa dengan diselesaikannya penyusunan standar keprotokolan di Bandara dan standar pelayanan persidangan serta perubahan terhadap standar pelayanan yang sudah ada, perlu mengganti 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;**

- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, b, dan c, perlu menetapkan Keputusan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia tentang Maklumat dan Standar Pelayanan di Lingkungan Sekretariat Jenderal dan Badan Keahlian 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;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
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 Republik Indonesia, sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2018;
6. Keputusan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 369/SEKJEN/2013 tentang Penetapan Pedoman Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia;

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.
- PERTAMA : 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 VIII Keputusan ini.
- KEDUA : Maklumat dan Standar Pelayanan di Lingkungan Sekretariat Jenderal dan Badan Keahlian Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Diktum PERTAMA 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;
 - f. Standar Pelayanan Perpustakaan;
 - g. Standar Pelayanan Keprotokolan di Bandara;
 - h. Standar Pelayanan Persidangan.
- KETIGA : Maklumat dan Standar pelayanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran I sampai dengan Lampiran VIII 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 1713/SEKJEN/2017 tentang Penetapan Maklumat dan Standar Pelayanan

di Lingkungan Sekretariat Jenderal dan Badan Keahlian 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 15 November 2018

SEKRETARIS JENDERAL,



INDRA ISKANDAR
NIP. 196611141997031001

LAMPIRAN I KEPUTUSAN
SEKRETARIS JENDERAL
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR : 1615/SEKJEN/2018
TANGGAL : 15 NOVEMBER 2018



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”**

SEKRETARIS JENDERAL,

INDRA ISKANDAR
NIP. 196611141997031001

**LAMPIRAN II KEPUTUSAN
SEKRETARIS JENDERAL
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR : 1615/SEKJEN/2018
TANGGAL : 15 NOVEMBER 2018**

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 spesialisik. Berdasarkan jenis pelayanan yang diselenggarakan oleh Bagian Pelayanan Kesehatan maka termasuk dalam klinik utama yaitu klinik yang menyelenggarakan pelayanan medik spesialisik atau pelayanan medik dasar dan spesialisik.

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 Nomo 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 Republik Indonesia, sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2018;
9. Keputusan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 369/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
Tenaga Kesehatan			
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

NO	JENIS SDM DOKTER/ MEDIS	JUMLAH (ORG)	KETERANGAN
			1 Tenaga Kontraktual
16.	Bidan	3	1 PNS 2 Tenaga Kontraktual
17.	Asisten Apoteker	4	2 PNS 2 Tenaga Kontraktual
18.	Ahli Gizi	2	Tenaga Kontraktual
	Tenaga Non Kesehatan		
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".

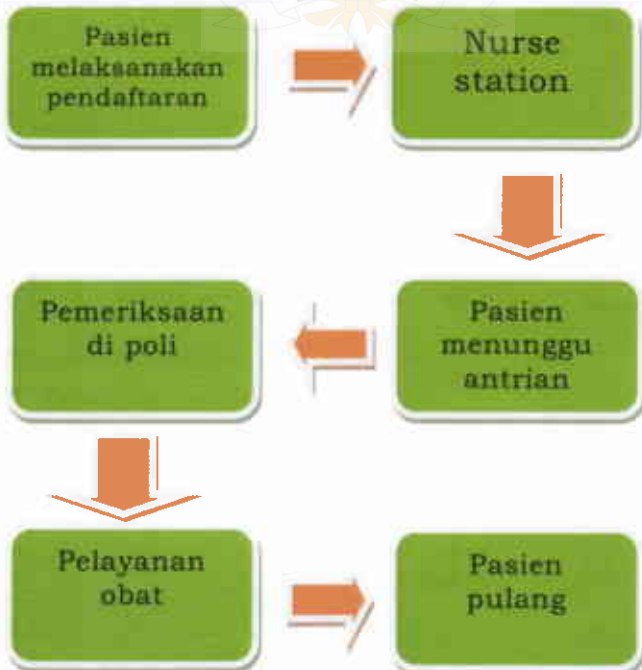
Sasaran pasien safety meliputi: Ketepatan identifikasi pasien, Peningkatan komunikasi yang efektif, Peningkatan keamanan obat yang perlu diwaspadai, Kepastian tepat-lokasi, tepat-prosedur, tepat-pasien operasi, Pengurangan risiko infeksi terkait pelayanan kesehatan, dan Pengurangan risiko pasien jatuh.

Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya.

I. Evaluasi Kinerja Pelaksana

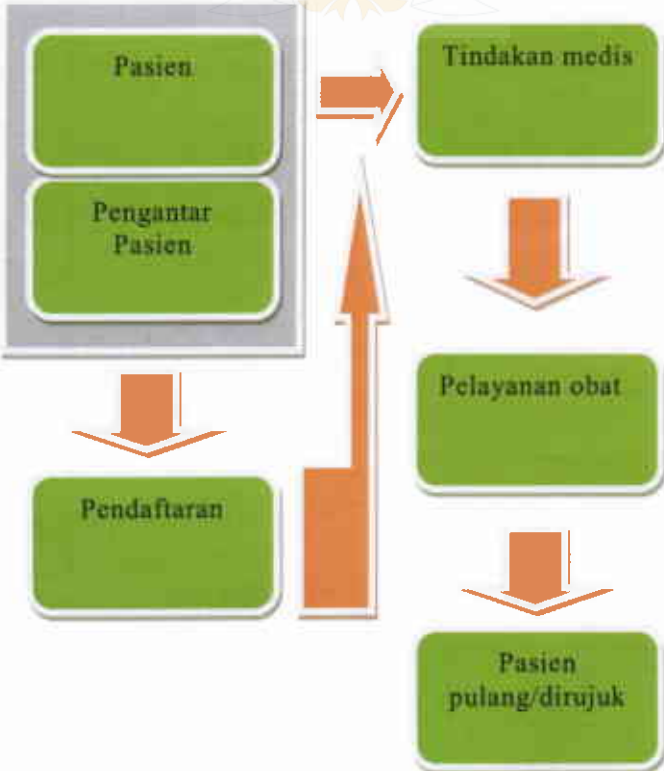
Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan. Adapun keempat Standar Pelayanan di lingkungan unit pelayanan kesehatan disampaikan sebagai berikut:

1. Standar Pelayanan Rawat Jalan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	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	 <pre> graph TD A[Pasien melaksanakan pendaftaran] --> B[Nurse station] B --> C[Pasien menunggu antrian] C --> D[Pemeriksaan di poli] D --> E[Pelayanan obat] E --> F[Pasien pulang] </pre> Keterangan : 1. Pasien melaksanakan pendaftaran dengan menyebutkan identitas pasien 2. Pasien mendatangi nurse station untuk dilakukan pengukuran tekanan darah, berat badan, dan tinggi badan 3. Pasien menunggu antrian pemanggilan sesuai dengan poli yang dituju 4. Dilakukan pemeriksaan oleh tenaga kesehatan sesuai dengan poli yang dituju 5. Pengambilan obat di layanan farmasi 6. Pasien pulang.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
7.	Jangka waktu penyelesaian	1. Loker pendaftaran: 3 Menit 2. Nurse Station : 5 Menit 3. Poli : a. Poli Umum: 10 Menit b. Poli Gigi : disesuaikan dengan kasus yang ditangani 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	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 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 3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Telepon : 021- 5715440 dan 021-5715834 Email : yankes@dpr.go.id

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	 Keterangan: 1. Pasien emergency langsung dibawa ke ruang gawat darurat. 2. Pengantar Pasien melaksanakan pendaftaran pasien untuk mendapatkan identitas pasien 3. Pasien mendapatkan pemeriksaan dan tindakan medis 4. Pasien diberikan obat 5. Pasien pulang/pasien dirujuk ke rumah sakit apabila diperlukan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		Catatan: 1. Diprioritaskan untuk penanganan pasien 2. Pendaftaran dapat dilakukan secara simultan dengan penanganan pasien
3.	Jangka waktu penyelesaian	1. Respon tindakan oleh petugas kurang dari 5 menit. 2. Lama tindakan disesuaikan dengan kondisi pasien
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Pelayanan Gawat Darurat
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	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 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 3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Telepon : 021- 5715440 dan 021-5715834 Email : yankes@dpr.go.id

3. Standar Playanan Laboratorium

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Surat pengantar 2. Persyaratan teknis
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <pre> graph TD A[Pasien melaksanakan pendaftaran] --> B[Pasien menunggu antrian] B --> C[Pengambilan sampel] C --> D[Pemeriksaan sampel] D --> E[Pencatatan - verifikasi] E --> F[Penyerahan hasil] </pre> Keterangan: 1. Pasien melakukan pendaftaran 2. Menunggu panggilan untuk pengambilan sampel 3. Pengambilan sampel oleh petugas laboratorium 4. Proses pemeriksaan sampel-analisa 5. Pencatatan hasil-verifikasi 6. Penyerahan hasil
3.	Jangka waktu penyelesaian	1. Pendaftaran 3 menit 2. Pengambilan sampel 5 menit 3. Pencatatan hasil 5 menit 4. Penyerahan hasil 2 jam

NO.	KOMPONEN	URAIAN
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Hasil Pemeriksaan Laboratorium
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	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 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 3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Telepon : 021- 5715440 dan 021-5715834 Email : yankes@dpr.go.id

4. Standar Pelayanan Farmasi

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Kartu Identitas Anggota DPR 2. Kartu Indetitas Pegawai Setjen dan BK DPR 3. Kartu Identitas PPNPNS Dengan membawa resep dari Dokter
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<pre> graph TD A[Pasien menyerahkan resep dokter] --> B[Pasien menunggu antrian] B --> C[Entry resep] C --> D[Penyiapan obat] D --> E[Pengecekan obat] E --> F[Penyerahan obat] </pre> Keterangan: 1. Pasien menyerahkan resep ke bagian Farmasi dan mendapatkan nomor antrian 2. Pasien menunggu antrian 3. Entry resep ke dalam data obat 4. Penyiapan obat 5. Pengecekan obat 6. Pemberian obat kepada pasien sesuai nomor antrian
3.	Jangka waktu penyelesaian	1. Pelayanan obat jadi : 10 menit, setelah pasien mendapatkan nomor antrian.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		2. Pelayanan obat racikan: 15 menit setelah pasien mendapatkan nomor antrian
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
5.	Produk pelayanan	PelayananFarmasi
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	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 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 3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Telepon : 021- 5715440 dan 021-5715834 Email : yankes@dpr.go.id

SEKRETARIS JENDERAL,

INDRA ISKANDAR

NIP. 196611141997031001

LAMPIRAN III KEPUTUSAN
SEKRETARIS JENDERAL
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR : 1615/SEKJEN/2018
TANGGAL : 15 NOVEMBER 2018

STANDAR PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan DPR Nomor 1 Tahun 2010 tentang Keterbukaan Informasi Publik di Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia; 4. Peraturan Presiden Nomor 27 Tahun 2015 tentang Sekretariat Jenderal dan Badan Keahlian Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia; 5. Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Setjen dan BK DPR RI sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Sekjen DPR RI Nomor 7 Tahun 2018; 6. Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 369/SEKJEN/2013 tentang Penetapan Pedoman Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia.
2.	Persyaratan Pelayanan	Masyarakat/ Perorangan; LSM /Organisasi Kemasyarakatan; Wartawan/Organisasi Profesi; Pegawai Instansi; Instansi Pemerintah: 1. Mengajukan permohonan secara langsung atau melalui website: ppid.dpr.go.id; 2. Pemohon yang datang secara langsung akan dipandu oleh petugas untuk membuat akun dan mengajukan permohonan melalui website; 3. Menyertakan fotokopi atau scan KTP/SIM/ Paspor/Akta Pendirian Badan Hukum yang masih berlaku.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1 Melakukan Registrasi di Website ppid.dpr.go.id Siapkan : 1. KTP (Pemohon Penseorangan) 2. Akta Pendirian (LSM dan Badan Hukum) 2 a. Mencantumkan Dengan Lengkap Informasi Yang Dibutuhkan b. Pemohon Memperoleh Tanda Bukti Pemohonan Informasi 3 a. Petugas Mengenalisi Pemohonan Informasi b. Petugas Memproses Pemohonan Informasi * Waktu Pencarian dan Penyediaan Informasi 10 Hari Kerja Ditambah Perpanjangan 7 Hari Kerja 4 Informasi Dikecualikan : Pemohonan Ditolak Dengan Alasan Penolakan Informasi terbuka : data diberikan melalui akun pemohon di ppid.dpr.go.id Keterangan: 1. Pemohon dapat datang secara langsung ke Bagian Humas Setjen dan BK DPR RI atau mengunjungi website: 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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		informasi (soft copy atau print out), serta alasan permohonan informasi. 3. Petugas Layanan Informasi mengakses <i>data base</i> dan <i>website</i> untuk mencari informasi yang diminta. Jika tersedia di <i>data base</i> dan <i>website</i>, Petugas Layanan Informasi segera menyampaikan informasi yang diminta kepada pemohon. Apabila data yang diminta tidak tersedia di <i>data base</i> atau <i>website</i>, petugas akan memproses/ meneruskan permohonan informasi pada unit kerja yang menciptakan informasi dimaksud. 4. Pemohon dapat mengambil informasi yang dibutuhkannya secara langsung atau dengan mendownload data melalui akun pemohon di website ppid.dpr.go.id. 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.
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	1. Website; 2. Ruang tunggu dan sarana kelengkapannya; 3. Softcopy dan/atau hardcopy dokumen; 4. Database informasi; 5. Komputer/Laptop; 6. Jaringan internet; 7. Pesawat telepon dan fax; 8. Mesin fotocopy; 9. Alat scan; 10. Alat tulis Kantor.
8.	Kompetensi	SDM yang kompeten dalam melayani, mengelola,

NO.	KOMPONEN	URAIAN
	Pelaksana	dan menyediakan data/informasi publik.
9.	Pengawasan Internal	Atasan langsung Ketua PPID.
10.	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Prasarana	Saran, kritik maupun pengajuan keberatan terkait Layanan Informasi Publik disampaikan melalui: • Surat: ditujukan kepada Ketua PPID Setjen dan BK DPR RI; • Email: ppid@dpr.go.id 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.
11.	Jumlah Pelaksana	maksimal 2 (dua) orang petugas pelayanan untuk setiap permohonan.
12.	Jaminan Pelayanan	Informasi diberikan dengan cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan; 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.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan, kecuali dinyatakan lain.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi laporan per bulan; 2. Evaluasi laporan tahunan.

SEKRETARIS JENDERAL,

INDRA ISKANDAR

NIP. 196611141997031001

LAMPIRAN IV KEPUTUSAN
SEKRETARIS JENDERAL
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR : 1615/SEKJEN/2018
TANGGAL : 15 NOVEMBER 2018



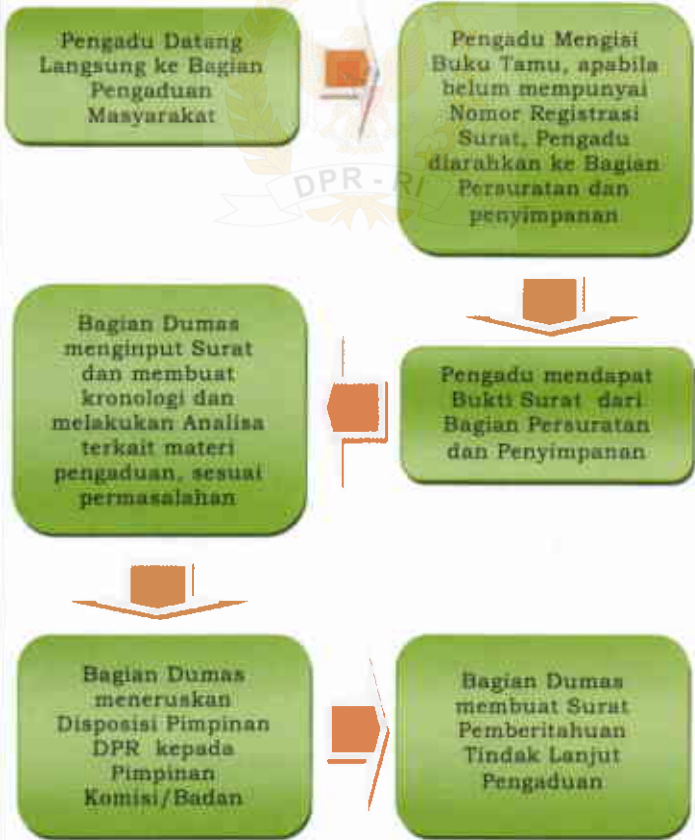
STANDAR PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

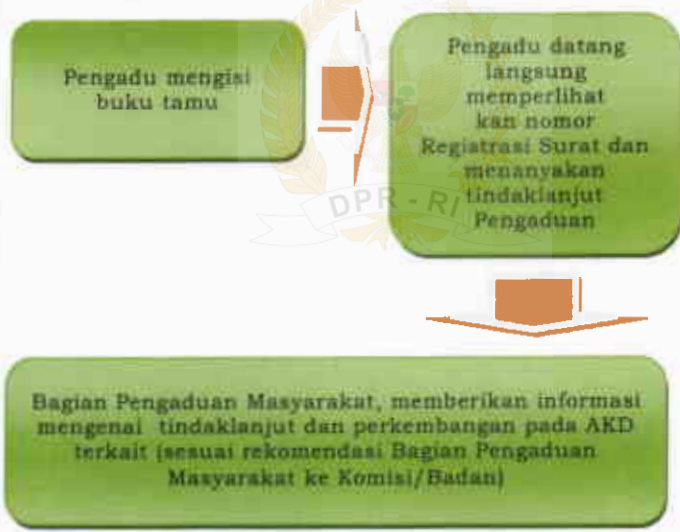
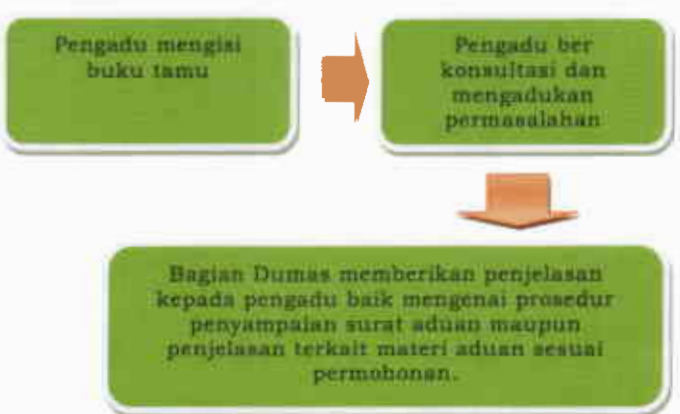
NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No 17 Tahun 2014 tentang Majelis Permusyawaratan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Daerah, dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2018; 2. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Presiden Nomor 27 Tahun 2015 tentang Sekretariat Jenderal dan Badan Keahlian Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia; 4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; 5. Permenpan Nomor 24 tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional; 6. Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Setjen dan BK DPR RI sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Sekjen DPR RI Nomor 7 Tahun 2018; 7. Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 369/SEKJEN/2013 tentang Penetapan Pedoman Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia.

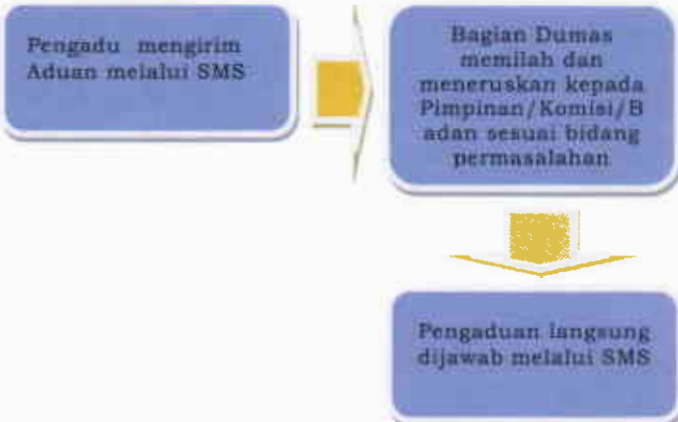
NO.	KOMPONEN	URAIAN
2.	Persyaratan Pelayanan	1. Pengaduan melalui surat/tertulis: Masyarakat menyampaikan surat pengaduan tertulis, ditujukan ke alamat : Pimpinan/Komisi/Badan DPR RI Jl. Jenderal Gatot Subroto, Senayan Jakarta 10270 2. Pengaduan melalui Website : www.dpr.go.id (https://pengaduan.dpr.go.id) Pengadu mengisi form pengaduan dengan melampirkan identitas. Beberapa hal yang harus diperhatikan agar pengaduan dapat diproses lebih lanjut: a. Surat/website memuat identitas dan alamat pengirim yang jelas dan lengkap; b. Surat/website memuat maksud dan tujuan yang jelas; c. Substansi permasalahan yang disampaikan jelas; d. Masalah yang disampaikan memerlukan penyelesaian atau respon; e. Data pendukung disampaikan secara lengkap dan akurat; 3. Pengaduan datang langsung 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. 4. Pengaduan melalui SMS Aspirasi +628119443344

NO.	KOMPONEN	URAIAN
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Pengaduan Melalui Surat/Tertulis:  <pre> graph TD A[Surat Aduan ditujukan kepada Pimpinan/ Komisi/Badan DPR RI] --> B[Bagian Dumas menginput surat yang ditujukan ke Pimpinan DPR RI, dibuat kronologi dan dianalisa sesuai permasalahan dan tujuan] A --> C[Bagian Dumas menginput Surat yang ditujukan kepada Komisi/Badan DPR RI, dibuat kronologi] B --> D[Disposisi Pimpinan DPR diteruskan kepada Pimpinan AKD, dan tembusan Kepada Pengadu] C --> D D --> E[Bagian Dumas mengirim Surat Pemberitahuan Tindak Lanjut kepada Pengadu] </pre> Keterangan: - Surat Aduan ditujukan kepada Pimpinan/Komisi/Badan DPR RI; - Bagian Dumas menginput surat yang ditujukan ke Pimpinan DPR RI, dibuat kronologi dan dianalisa sesuai permasalahan dan tujuan; - Bagian Dumas menginput Surat yang ditujukan kepada Komisi/Badan DPR RI, dibuat kronologi; - Bagian Pengaduan meneruskan Disposisi Pimpinan DPR kepada Pimpinan Komisi/Badan; - Bagian Dumas mengirim Surat Pemberitahuan Tindak Lanjut kepada Pengadu.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		2. Pengaduan Melalui Website:  <pre> graph TD A[Pengadu Log In melalui Website] --> B[Pengadu mengisi Form sesuai Isian yang ada] B --> C[Pengadu menunggu Bagian Dumas membuat kronogis dan meneruskan kepada Pimpinan/Komisi/ Badan DPR RI] C --> D[Pengadu dapat mengecek Status Tindak Lanjut Aduan dengan Tiket Pengaduan] </pre> Keterangan: - Pengadu Log In melalui www.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.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		3. Pengaduan Datang Langsung: a. Membawa Surat Aduan  <pre> graph TD A[Pengadu Datang Langsung ke Bagian Pengaduan Masyarakat] --> B[Pengadu Mengisi Buku Tamu, apabila belum mempunyai Nomor Registrasi Surat, Pengadu diarahkan ke Bagian Persuratan dan Penyimpanan] B --> C[Bagian Dumas menginput Surat dan membuat kronologi dan melakukan Analisa terkait materi pengaduan, sesuai permasalahan] C --> D[Pengadu mendapat Bukti Surat dari Bagian Persuratan dan Penyimpanan] D --> E[Bagian Dumas meneruskan Disposisi Pimpinan DPR kepada Pimpinan Pimpinan Komisi/Badan] E --> F[Bagian Dumas membuat Surat Pemberitahuan Tindak Lanjut Pengaduan] </pre> 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.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		b. Permohonan informasi tindak lanjut Surat Aduan :  <pre> graph TD A[Pengadu mengisi buku tamu] --> B[Pengadu datang langsung memperlihatkan nomor Registrasi Surat dan menanyakan tindak lanjut Pengaduan] B --> C[Bagian Pengaduan Masyarakat, memberikan informasi mengenai tindak lanjut dan perkembangan pada AKD terkait (sesuai rekomendasi Bagian Pengaduan Masyarakat ke Komisi/Badan)] </pre> 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). c. Konsultasi (bagaimana mengadukan masalah) :  <pre> graph TD A[Pengadu mengisi buku tamu] --> B[Pengadu ber konsultasi dan mengadukan permasalahan] B --> C[Bagian Dumas memberikan penjelasan kepada pengadu baik mengenai prosedur penyampaian surat aduan maupun penjelasan terkait materi aduan sesuai permohonan.] </pre>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		Keterangan: - Pengadu mengisi buku tamu; - Pengadu berkonsultasi dan mengadukan permasalahan; - Bagian Dumas memberikan penjelasan kepada pengadu baik mengenai prosedur penyampaian surat aduan maupun penjelasan terkait materi aduan sesuai permohonan. 4. Pengaduan Melalui SMS +628119443344 :  <pre> graph TD A[Pengadu mengirim Aduan melalui SMS] --> B[Bagian Dumas memilah dan meneruskan kepada Pimpinan/Komisi/Badan sesuai bidang permasalahan] B --> C[Pengaduan langsung dijawab melalui SMS] </pre> Keterangan: - Pengadu mengirim Aduan melalui SMS; - Bagian Pengaduan Masyarakat memilah dan meneruskan kepada Pimpinan/Komisi/Badan sesuai bidang permasalahan; - Aduan langsung dijawab melalui SMS.
4.	Jangka waktu penyelesaian	- Pengaduan melalui surat/tertulis: ditindaklanjuti 3x24 jam - Pengaduan melalui Website www.dpr.go.id (http://pengaduan.dpr.go.id) Ditindaklanjuti pada hari yang sama 1x24 jam - Pengaduan secara langsung Ditindaklanjuti di hari yang sama - Pengaduan melalui SMS Aspirasi 08119443344 Ditindaklanjuti pada hari yang sama 1x24 jam

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		5. Loker pengaduan dibuka setiap hari kerja pukul 08.00-16.00 wib 6. Jangka waktu penyelesaian surat pengaduan disesuaikan dengan permasalahan yang diadukan.
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	1. Ruang tamu ber-AC, meja, kursi tamu 2. Komputer dengan akses internet 3. Printer 4. Pesawat Telepon 5. Mesin Fax 6. Mesin <i>fotocopy</i>
8.	Kompetensi Pelaksana	1. SDM yang memiliki pengetahuan di bidang keparlemenan; 2. SDM yang memiliki kemampuan berkomunikasi dan keterampilan khusus dalam hal penanganan pengaduan; 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.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
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.

SEKRETARIS JENDERAL,



INDRA ISKANDAR

NIP. 196611141997031001

LAMPIRAN V KEPUTUSAN
 SEKRETARIS JENDERAL
 DEWAN PERWAKILAN RAKYAT
 REPUBLIK INDONESIA
 NOMOR : 1615/SEKJEN/2018
 TANGGAL : 15 NOVEMBER 2018

**STANDAR PELAYANAN
 PENYALURAN DELEGASI MASYARAKAT**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Informasi Publik; 3. Peraturan Presiden Nomor 27 Tahun 2015 tentang Sekretariat Jenderal dan Badan Keahlian DPR RI; 4. Peraturan Sekjen Pelayanan Publik; 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; 6. Peraturan Sekjen DPR RI Nomor 369 Tahun 2013 tentang Penetapan Pedoman Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Setjen DPR RI.
2.	Persyaratan Pelayanan	Delegasi Datang secara langsung : a. Terjadwal Tertulis - Ada bukti surat undangan atau disposisi surat dari Dewan/setjen dan BK; - menyerahkan Identitas diri (KTP/SIM); - Mengisi formulir permohonan; - Wajib menaati Tata Tertib b. Terjadwal tidak tertulis - Telah dikonfirmasi ulang kepada pihak penerima Dewan/Setjen dan BK DPR RI - Identitas diri (KTP/SIM); - Mengisi formulir permohonan;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		- Wajib menaati Tata Tertib. c. Tidak terjadwal dan tidak tertulis - menyerahkan Identitas diri (KTP/SIM); - Mengisi formulir permohonan; - Wajib mentaati Tata Tertib
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<pre> graph TD A[Delegasi Masyarakat Menyampaikan maksud kedatangan kepada petugas di loket aspirasi] --> B[Delegasi masyarakat menunggu Petugas mengonfirmasi kedatangan delegasi pada Pihak yang dituju] B --> C[Delegasi Masyarakat menerima konfirmasi untuk diterima.] B --> D[Delegasi menerima konfirmasi tidak diterima oleh Pihak yang dituju] C --> E[Delegasi Masyarakat diantar ke Pihak yang dituju] D --> F[Delegasi masyarakat mendapat penjelasan dari PDM] E --> G[Delegasi diterima oleh Pihak yang dituju] F --> H[Delegasi Masyarakat diantar meninggalkan Gedung DPR] G --> I[Delegasi diantar meninggalkan Gedung DPR] </pre>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		Keterangan: 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; 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; 3. Delegasi masyarakat menerima pemberitahuan tentang diterima atau tidaknya delegasi oleh pihak yang dituju; 4. Delegasi masyarakat: a. Terjadwal, diterima dan disalurkan ke pihak yang menerima; b. Tidak terjadwal, diterima dan disalurkan ke pihak yang menerima; c. Tidak diterima, akan ditampung oleh PDM untuk dijadwalkan ulang atau diberikan penjelasan mewakili lembaga/instansi. 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.
4.	Jangka waktu penyelesaian	1. Loker layanan Aspirasi memberikan layanan penyaluran setiap hari kerja pada Jam. 09.00-16.00 WIB; 2. Jangka waktu penyelesaian pemberian layanan penyaluran pada setiap delegasi masyarakat adalah minimal 1 jam untuk delegasi yang terjadwal; 3. Untuk delegasi masyarakat yang tidak terjadwal jangka waktu pemberian layanan penyaluran tergantung pada kondisi di lapangan.
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
6.	Produk pelayanan	Terselenggaranya penyaluran delegasi masyarakat.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
7.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Ruang tunggu dan sarana kelengkapannya; 2. Database informasi; 3. Komputer/Laptop; 4. Jaringan internet; 5. Pesawat telepon dan fax; 6. Mesin fotocopy; 7. Alat scan; 8. Alat tulis Kantor.
8.	Kompetensi Pelaksana	SDM yang kompeten: 1. Dapat melakukan Analisa substansi aspirasi; 2. Memahami situasi dan kondisi nasional; 3. Memahami permasalahan kedewanan dan kesetjenan dan badan keahian, 4. Memahami substansi komunikasi efektif; 5. mampu memberikan pelayanan penyaluran delegasi masyarakat.
9.	Pengawasan Internal	Atasan langsung Kepala Biro Protokol
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 keahian, 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;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
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.

SEKRETARIS JENDERAL,



INDRA ISKANDAR

NIP. 196611141997031001

LAMPIRAN VI KEPUTUSAN
SEKRETARIS JENDERAL
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR : 1615/SEKJEN/2018
TANGGAL : 15 NOVEMBER 2018

Standar Pelayanan Perpustakaan

No.	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. UU Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan; 4. Peraturan Presiden Nomor 27 Tahun 2015 tentang Sekretariat Jenderal dan Badan Keahlian DPR RI; 5. Peraturan DPR RI Nomor 1 Tahun 2014 tentang Tata Tertib DPR RI; 6. Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Setjen dan BK DPR RI sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Sekjen DPR RI Nomor 7 Tahun 2018; 7. Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 369/SEKJEN/2013 tentang Penetapan Pedoman Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia.
2.	Persyaratan Pelayanan	1. Pemustaka dapat datang secara langsung ke Perpustakaan DPR RI atau mengunjungi website: perpustakaan.dpr.go.id untuk melihat katalog online; 2. Pemustaka adalah Anggota DPR RI, Pegawai Sekretariat Jenderal dan Badan Keahlian DPR RI, Tenaga Ahli (TA) dan Staf Administrasi Anggota (SAA) DPR RI; 3. Pemustaka yang akan menjadi anggota perpustakaan diwajibkan mengisi formulir dengan melengkapi persyaratan sebagai berikut:

No.	KOMPONEN	URAIAN
		c. Identitas data diri; d. bagi TA atau SAA harus menyertakan fotocopy SK Pengangkatan. 4. Pemustaka dapat mencari buku yang dibutuhkan melalui katalog <i>online</i> atau langsung mencari di rak buku. 5. Pemustaka yang akan Pinjam Buku harus menyertakan : a. menunjukan Identitas; b. bagi TA atau SAA harus menunjukkan fotocopy SK Pengangkatan.
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Peminjaman Buku <pre> graph TD A[Pemustaka Mengisi buku Tamu secara Online Di perpustakaan] --> B[Pemustaka Mendaftar Menjadi Anggota Perpustakaan DPR RI Kepada Pustakawan] B --> C[Pemustaka Memilih Judul Katalog Perpustakaan Dalam Komputer Dibantu Pustakawan] C --> D[Pemustaka Menyerahkan Judul Buku Kepada Pustakawan] D --> E[Pustakawan Meng-Entry (Men-Scan Barcode) Judul Buku Yang Dipinjam Oleh Pemustaka] E --> F[Pemustaka Menerima Buku Sesuai Pilihannya Dari Pustakawan] F --> G[Proses Peminjaman Buku Selesai] </pre>

No.	KOMPONEN	URAIAN
		Keterangan: - Pemustaka mengisi Buku Tamu Perpustakaan secara <i>online</i> pada komputer yang disediakan di ruang Perpustakaan; - Pemustaka mendaftarkan diri menjadi anggota Perpustakaan DPR RI (bagi yang belum menjadi Anggota Perpustakaan); - Pemustaka memilih judul buku pada katalog perpustakaan dalam komputer yang disediakan dibantu oleh Pustakawan; - Pemustaka menyerahkan judul buku yang dipilih kepada Pustakawan; - Pustakawan meng-<i>entry</i> (men-<i>scan barcode</i>) judul buku yang dipinjam oleh pemustaka; - Pemustaka menerima buku sesuai dengan pilihannya dari Pustakawan; - Proses peminjaman buku selesai. 2. Pengembalian Buku <pre> graph TD A[Pemustaka Mengisi buku Tamu Secara Online Di Perpustakaan DPR RI] --> B[Pemustaka Menyerahkan Buku Yang Dipinjam Kepada Pustakawan] B --> C[Pustakawan Menerima Buku Sesuai Buku Yang Dipinjam Dari Pustakawan] C --> D[Pustakawan Meng-Entry (Men-Scanbarcode) Judul Buku Yang Dipinjam PEMUSTAKA] D --> E[Proses Pengembalian Buku Selesai] </pre>

No.	KOMPONEN	URAIAN
		Keterangan: a. Pemustaka mengisi Buku Tamu Perpustakaan secara <i>online</i> pada komputer yang disediakan di ruang Perpustakaan; b. Pemustaka menyerahkan buku yang telah dipinjam dari Pustakawan; c. Pustakawan menerima bukusesuai dengan buku yang dipinjam dari Pemustaka; d. Pustakawan meng-entry (men-scan <i>barcode</i>) judul buku yang dipinjam oleh pemustaka; e. Proses pengembalian buku selesai.
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	1. Website; 2. Katalog <i>online</i> ; 3. Komputer; 4. Jaringan internet; 5. Pesawat telepon dan fax.
8.	Kompetensi Pelaksana	SDM yang kompeten dalam melayani pemustaka dalam menyediakan buku/informasi.
9.	Pengawasan Internal	1. Atasan langsung Kepala Bidang Perpustakaan; 2. Kepala Pusat Data dan Informasi.
10.	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Prasarana	Saran, kritik maupun pengajuan keberatan terkait layanan perpustakaan disampaikan melalui: • Email: perpustakaan@dpr.go.id; • Media sosial; • Telepon/fax; 021. 5715817/5715846 • Kotak saran.
11.	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 (dua) orang Pustakawan di layanan sirkulasi.
12.	Jaminan Pelayanan	Layanan sirkulasi diberikan dengan cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan.

No.	KOMPONEN	URAIAN
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	• Pengadaan koleksi perpustakaan dapat dipertanggungjawabkan. • SLIMS • RFID • CCTV
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi laporan per bulan; 2. Evaluasi laporan tahunan.

SEKRETARIS JENDERAL,



INDRA ISKANDAR
NIP. 196611141997031001

**LAMPIRAN VII KEPUTUSAN
SEKRETARIS JENDERAL
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR : 1615/SEKJEN/2018
TANGGAL : 15 NOVEMBER 2018**

**STANDAR PELAYANAN
PELAYANAN KEPROTOKOLAN DI BANDARA
BAGIAN ACARA**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2010 tentang Keprotokolian; b. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Informasi Publik; c. Peraturan Presiden Nomor 27 Tahun 2015 tentang Sekretariat Jenderal dan Badan Keahlian DPR RI; d. Peraturan DPR Nomor 1 Tahun 2010 tentang Keterbukaan Informasi Publik di DPR RI; e. Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Setjen dan BK DPR RI sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Sekjen DPR RI Nomor 7 Tahun 2018; f. Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 369/SEKJEN/2013 tentang Penetapan Pedoman Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia. g. 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.
2.	Persyaratan Pelayanan	a. Anggota DPR RI; b. Pejabat eselon I dan II; c. Tiket Elektronik dan/atau kode Booking.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Standar Pelayanan Keprotokolan Keberangkatan: Anggota DPR RI/Pejabat Es.I/II melakukan reservasi (menginfokan tiket elektronik dan kode booking) ke Petugas Protokol Bandara  Anggota DPR RI/Pejabat Es.I/II menginformasikan kedatangan  ANGGOTA DPR RI/PEJABAT ES. I/II MENYERAHKAN TIKET DAN BAGASI ANGGOTA DPR RI/PEJABAT ES.I/II DIJEMPUT PETUGAS PROTOKOL Anggota DPR RI/Pejabat Es.I/II menerima layanan <i>check in</i> tiket dan pengurusan bagasi   Anggota DPR RI/Pejabat Es.I/II menunggu di <i>lounge</i>  Anggota DPR RI/Pejabat Es.I/II diantar menuju pintu <i>boarding</i>   Anggota DPR RI/Pejabat Es.I/II menerima <i>boarding</i> tiket dan tanda bagasi

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<u>Keterangan:</u> - Anggota DPR RI/Pejabat Es. I/II melakukan reservasi (menginfokan tiket elektronik dank ode booking) 1 (satu) hari sebelum keberangkatan ke petugas Administrasi Protokol Bandara (5 menit); - Anggota DPR RI/Pejabat Es. I/II menginformasikan kedatangan kepada Petugas Protokol yang bertugas di Bandara; (5 menit); - Anggota DPR RI/Pejabat Es. I/II dijemput Petugas Protokol Bandara dipintu masuk Terminal Bandara yang telah ditentukan (10 menit); - Anggota DPR RI/Pejabat Es. I/II menyerahkan Bagasi kepada Petugas Protokol Bandara; (5 menit); - Anggota DPR RI/Pejabat Es. I/II menerima pelayanan check-in tiket dan pengurusan Bagasi di <i>counter priority</i> (apabila ada bagasi), (10 menit/perorang); - Anggota DPR RI/Pejabat Es. I/II diantar Petugas Protokol Bandara menuju <i>Lounge</i> melalui jalur <i>fast track</i>; (5 menit); - Anggota DPR RI/Pejabat Es. I/II menerima <i>boarding</i> tiket dan tanda bagasi dari Petugas Protokol Bandara (5 menit); - Anggota DPR RI/Pejabat Es. I/II diantar Petugas Protokol Bandara menuju pintu <i>boarding</i> pesawat. (25 menit). <u>Standar Pelayanan Keprotokolan Kedatangan:</u> Anggota DPR RI/Pejabat Es.I/II melakukan reservasi ke Petugas Protokol Bandara  ➔  Anggota DPR RI/Pejabat Es.I/II dijemput Petugas Protokol Bandara di pintu garbarata ➡

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		 Anggota DPR RI/Pejabat Es.I/II diantar menuju ruang tunggu pengambilan bagasi Anggota DPR RI/Pejabat Es.I/II menerima layanan pengambilan bagasi dan diantar menuju loby penjemputan Keterangan: - Anggota DPR RI/Pejabat Es. I/II melakukan reservasi 1 (satu) hari sebelum kedatangan ke petugas Administrasi Protokol Bandara (5 menit); - Anggota DPR RI/Pejabat Es. I/II dijemput oleh Petugas Protokol Bandara yang sudah <i>standby</i>/siap di pintu Garbarata (10 menit) sebelum <i>Landing</i>; - Anggota DPR RI/Pejabat Es. I/II disambut Petugas Protokol dan diantar menuju ke ruang tunggu pengambilan bagasi; (20 menit); - Anggota DPR RI/Pejabat Es. I/II memberikan tanda bukti bagasi kepada Petugas Protokol Bandara (5 menit); - Anggota DPR RI/Pejabat Es. I/II menerima layanan pengambilan bagasi oleh Petugas Protokol Bandara dan diantar menuju loby penjemputan; (40 menit).
4.	Jangka waktu penyelesaian	Layanan keprotokolan untuk keberangkatan $\pm$ 70 menit/ keberangkatan Layanan keprotokolan untuk kedatangan $\pm$ 80 menit/ kedatangan
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut Biaya
6.	Produk pelayanan	Pelayanan Keprotokolan Keberangkatan dan Kedatangan di Bandara
7.	Sarana,	a. Surat:

NO.	KOMPONEN	URAIAN
	Prasarana dan/atau Fasilitas	b. Email: bag_acara@dpr.go.id c. Telp: Bandara Soetta 021 29215887 d. WhatsApp: (reservasi: Bandara Soetta 081212666739, Bandara Halim 081212666839) e. Fax. 021- 5715351
8.	Kompetensi Pelaksana	SDM yang berkompeten dalam melayani Keprotokolan Anggota DPR RI dan Pejabat Eselon I dan II dalam keberangkatan dan kepulangan di Bandara.
9.	Pengawasan Internal	a. Atasan langsung Kepala Subbag Acara Pimpinan, Setjen dan BK DPR RI. b. Kepala Bagian Acara, Setjen dan BK DPR RI.
10.	Penanganan Aspirasi, saran, dan masukan.	a. Terkait Pelayanan Keprotokolan Bandara disampaikan melalui Kotak Suara di: Bagian Acara Gedung Nusantara III lantai 1 ½ Telp. 021- 5715845; Fax. 021- 5715351 b. Terkait Pelayanan Keprotokolan di Bandara dapat disampaikan melalui email: bag_acara@dpr.go.id
11.	Jumlah Pelaksana	Bandara 37 (Soetta 26 orang, Halim PK 11 orang) Petugas
12.	Jaminan Pelayanan	Layanan diberikan dengan cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Informasi yang diberikan oleh Petugas dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; b. Petugas Bandara yang melayani Keprotokolan Anggota DPR RI dan Pejabat Eselon I dan II mendapatkan penugasan dari atasan langsung;
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi laporan bulanan.

SEKRETARIS JENDERAL,



INDRA ISKANDAR
NIP. 196611141997031001

**LAMPIRAN VIII KEPUTUSAN
SEKRETARIS JENDERAL
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR : 1615/SEKJEN/2018
TANGGAL : 15 NOVEMBER 2018**

**STANDAR PELAYANAN
PENYELENGGARAAN RAPAT – RAPAT DI LINGKUNGAN ALAT
KELENGKAPAN DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK
INDONESIA (AKD)**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; b. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2014 tentang Majelis Permusyawaratan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Daerah, dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2018; c. Peraturan Presiden Nomor 27 Tahun 2015 tentang Sekretariat Jenderal dan Badan Keahlian Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia; d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional; e. 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 beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2018; f. Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 369/SEKJEN/2013 tentang Penetapan Pedoman Penyusunan, Penetapan dan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia. g. 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.
2.	Persyaratan Pelayanan	Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (Anggota DPR RI)
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<u>Standar Pelayanan Penyelenggaraan Rapat</u>  <pre> graph TD A[ANGGOTA DPR RI MENERIMA UNDANGAN RAPAT] --> B[ANGGOTA DPR RI MENERIMA BAHAN RAPAT] B --> C[ANGGOTA DPR RI MENGHADIRI DAN MENANDATANGANI DAFTAR HADIR RAPAT] C --> D[ANGGOTA DPR RI MENERIMA LAYANAN SELAMA KEGIATAN RAPAT BERLANGSUNG] D --> E[ANGGOTA MENERIMA LAYANAN UNTUK MENYAMPAIKAN TANGGAPAN/PERTANYAAN] E --> F[ANGGOTA MENERIMA KONSEP KESIMPULAN DAN/ATAU KEPUTUSAN RAPAT] F --> G[ANGGOTA MENERIMA LAPORAN SINGKAT YANG SUDAH DITANDATANGANI KETUA RAPAT] </pre> <u>Keterangan:</u> a) Anggota DPR RI menerima undangan rapat dari Sekretariat AKD dalam bentuk hardcopy atau SMS Gateway; b) Anggota DPR RI menerima bahan rapat dari Sekretariat AKD (ketersediaan bahan rapat).

NO	KOMPONEN	URAIAN
		bergantung pada kecepatan penyediaan bahan dari mitra kerja/TA AKD/BK); c) Anggota DPR RI menghadiri dan menandatangani Daftar Hadir yang sudah disediakan oleh Sekretariat AKD; d) Anggota DPR RI mendapatkan Layanan Selama Rapat berlangsung, antara lain berupa: Bahan Rapat Susulan, Data dan Informasi terkait rapat, jamuan rapat; e) Anggota DPR RI mendapatkan Layanan berupa kesempatan menyampaikan tanggapan/pertanyaan; f) Anggota DPR RI menerima layanan konsep kesimpulan dan/atau Keputusan rapat berupa penayangan di slide; g) Anggota DPR RI menerima laporan singkat yang sudah ditandatangani oleh Ketua Rapat.
4.	Jangka waktu penyelesaian	5 (lima) hari
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut Biaya
6.	Produk Pelayanan	Pelayanan Penyelenggaraan Rapat-Rapat di AKD
7.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	a. Website; b. Ruang Rapat dan sarana kelengkapannya; c. Softcopy dan/atau hardcopy dokumen; d. Database informasi; e. Komputer/Laptop; f. Jaringan internet; g. Pesawat telepon dan fax; h. Mesin fotocopy; i. Alat scan; j. Jamuan rapat; k. ATK
8.	Kompetensi Pelaksana	SDM yang memiliki kompetensi memberikan pelayanan dalam penyelenggaraan rapat
9.	Pengawasan Internal	Atasan langsung yaitu Pejabat Pimpinan Tinggi Pratama di lingkungan Deputy Bidang Persidangan
10.	Penanganan	Penanganan aspirasi saran dan masukan dapat

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Aspirasi, saran, dan masukan.	disampaikan secara langsung atau melalui surat/email/telp/fax kepada Pejabat Pimpinan Tinggi Pratama terkait.
11.	Jumlah Pelaksana	Minimal 10 orang untuk masing-masing AKD
12.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan Rapat diberikan dengan cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan terhadap Anggota DPR RI yang diberikan dijamin keabsahannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Evaluasi laporan per Masa Sidang; b. Evaluasi laporan Tahunan.

STANDAR PELAYANAN
KUNJUNGAN KERJA ALAT KELENGKAPAN DEWAN PERWAKILAN
RAKYAT REPUBLIK INDONESIA (AKD)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; b. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2014 tentang Majelis Permusyawaratan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Daerah, dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2018; c. Peraturan Presiden Nomor 27 Tahun 2015 tentang Sekretariat Jenderal dan Badan Keahlian Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia; d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional; e. 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 beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2018; f. Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 369/SEKJEN/2013 tentang Penetapan Pedoman Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia. g. 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.
2.	Persyaratan Pelayanan	Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (Anggota DPR RI)

NO	KOMPONEN	URAIAN
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<u>Standar Pelayanan Kunjungan Kerja</u> <pre> graph TD A[ANGGOTA DPR RI MENERIMA PEMBERITAHUAN/ KONFIRMASI KEIKUTSERTAAN DALAM KUNJUNGAN] --> B[ANGGOTA DPR RI MENERIMA LAYANAN PENGURUSAN ADMINISTRASI PERJALANAN DINAS] B --> C[ANGGOTA DPR RI MENERIMA JADWAL DAN BAHAN KUNKER] C --> D[ANGGOTA DPR RI MENERIMA DOKUMEN PERJALANAN DINAS] D --> E[ANGGOTA DPR RI MENERIMA LAYANAN DAN PENDAMPINGAN DALAM KUNKER] E --> F[ANGGOTA DPR RI MENERIMA LAPORAN HASIL KUNKER] </pre> KETERANGAN: 1) Anggota DPR RI menerima pemberitahuan/ konfirmasi keikutsertaan dalam kunjungan kerja 2) Anggota DPR RI menerima Layanan Pengurusan Administrasi Perjalanan Dinas, berupa: a) Dalam Negeri : Hak keuangan, Tiket, Akomodasi, SPPD. b) Luar Negeri Hak keuangan, Tiket, Akomodasi, SPPD, Exit Permit, Visa, Paspor. 3) Anggota DPR RI menerima jadwal dan Bahan Kunjungan Kerja; 4) Anggota DPR RI menerima dokumen Perjalanan a) Dalam Negeri : Hak keuangan, Tiket, Akomodasi, SPPD. b) Luar Negeri Hak keuangan, Tiket, Akomodasi, SPPD, Exit Permit, Visa, Paspor. 5) Anggota DPR RI menerima layanan pendampingan dalam kegiatan Kunker (Pendampingan dan layanan selama perjalanan,

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Layanan Rapat, akomodasi); 6) Anggota DPR RI menerima Laporan Hasil Kunker
4.	Jangka waktu penyelesaian	Minimal 2 minggu
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut Biaya
6.	Produk pelayanan	Pelayanan Kunjungan Kerja
7.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	a. Alat Transpotasi; b. Tiket; c. Akomodasi d. Komputer/Laptop; e. Jaringan Internet; f. Pesawat telepon dan fax; g. Mesin fotocopy; h. Alat scan.
8.	Kompetensi Pelaksana	SDM yang memiliki kompetensi memberikan pelayanan dan pendampingan dalam kunjungan kerja AKD
9.	Pengawasan Internal	Atasan langsung yaitu Pejabat Pimpinan Tinggi Pratama di lingkungan Deputy Bidang Persidangan
10.	Penanganan Aspirasi, saran, dan masukan.	Penanganan aspirasi saran dan masukan dapat disampaikan secara langsung atau melalui surat/email/telp/fax kepada Pejabat Pimpinan Tinggi Pratama terkait.
11.	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 orang
12.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan Kunjungan Kerja diberikan dengan cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan;
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan terhadap Anggota DPR RI yang diberikan keabsahannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi laporan per Masa Sidang;

STANDAR PELAYANAN
SIDANG PENANGANAN PERKARA
MAHKAMAH KEHORMATAN DEWAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; b. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2014 tentang Majelis Permusyawaratan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Daerah, dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2018; c. Peraturan Presiden Nomor 27 Tahun 2015 tentang Sekretariat Jenderal dan Badan Keahlian Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia; d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional; e. Peraturan Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2015 tentang Kode Etik Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia; f. Peraturan Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2015 tentang Tata Beracara Mahkamah Kehormatan Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia; g. 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 beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2018; h. Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 369/SEKJEN/2013 tentang Penetapan Pedoman Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia. i. 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

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Rakyat Republik Indonesia.
2.	Persyaratan Pelayanan	a. Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia; b. Pengadu.
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<u>Standar Pelayanan Sidang Penanganan Perkara Pengaduan dan Perkara Tanpa Pengaduan</u> PENGADU <pre> graph TD A[PENGADU/TERADU/SAKSI MENERIMA UNDANGAN SIDANG] --> B[PENGADU/TERADU/SAKSI HADIR DAN MENANDATANGANI DAFTAR HADIR] B --> C[PENGADU/TERADU/SAKSI MENUNGGU DI RUANG TUNGGU] C --> D[PENGADU/TERADU/SAKSI MEMASUKI RUANG SIDANG] D --> E[PENGADU/TERADU/SAKSI MENGIKUTI SIDANG] E --> F[PENGADU/TERADU/SAKSI MENINGGALKAN RUANG SIDANG] F --> G[PENGADU/TERADU/SAKSI MENERIMA INFORMASI HASIL SIDANG] </pre> <u>Keterangan:</u> a. Pengadu/Teradu/Saksi menerima undangan sidang; b. Pengadu/Teradu/Saksi hadir di Sekretariat Mahkamah Kehormatan Dewan dan menandatangani Daftar Hadir; c. Pengadu/Teradu/Saksi menunggu di ruang tunggu sampai dengan dipersilahkan masuk ke ruang sidang;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		d. Pengadu/Teradu/Saksi dipersilahkan memasuki Ruang Rapat Sidang dan menempati tempat yang telah ditentukan; e. Mendapat Pelayanan selama mengikuti Rapat Sidang di Sekretariat Mahkamah Kehormatan Dewan; f. Pengadu/Teradu/Saksi meninggalkan ruang siding dengan diantar Petugas Sekretariat Mahkamah Kehormatan Dewan; g. Pengadu/Teradu/Saksi menerima informasi hasil sidang. ANGGOTA  <pre> graph TD A[ANGGOTA DPR RI MENERIMA UNDANGAN SIDANG] --> B[ANGGOTA DPR RI MENERIMA BAHAN SIDANG] B --> C[ANGGOTA DPR RI MENGHADIRI DAN MENANDATANGANI DAFTAR HADIR SIDANG] C --> D[ANGGOTA DPR RI MENERIMA LAYANAN SELAMA KEGIATAN SIDANG BERLANGSUNG] D --> E[ANGGOTA MENERIMA LAYANAN UNTUK MENYAMPAIKAN TANGGAPAN/PERTANYAAN] E --> F[ANGGOTA MENERIMA LAPORAN SINGKAT YANG SUDAH DITANDATANGANI] </pre> Keterangan: a) Anggota DPR RI menerima undangan sidang dari Sekretariat AKD dalam bentuk hardcopy atau SMS Gateway; b) Anggota DPR RI menerima bahan sidang dari Sekretariat Mahkamah Kehormatan Dewan; c) Anggota DPR RI menghadiri dan menandatangani Daftar Hadir yang sudah disediakan oleh Sekretariat Mahkamah Kehormatan Dewan;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		d) Anggota DPR RI mendapatkan Layanan Selama sidang berlangsung; e) Anggota DPR RI mendapatkan Layanan berupa kesempatan menyampaikan tanggapan/pertanyaan; f) Anggota DPR RI menerima laporan singkat yang sudah ditandatangani oleh Sekretaris Rapat atas nama Ketua Rapat.
4.	Jangka waktu penyelesaian	Disesuaikan dengan dikeluarkannya putusan
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut Biaya
6.	Produk Pelayanan	Pelayanan Penyelenggaraan Sidang Mahkamah Kehormatan Dewan
7.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	l. Website; m. Ruang Rapat dan sarana kelengkapannya; n. Softcopy dan/atau hardcopy dokumen; o. Database informasi; p. Komputer/Laptop; q. Jaringan internet; r. Pesawat telepon dan fax; s. Mesin fotocopy; t. Alat scan; u. ATK
8.	Kompetensi Pelaksana	SDM yang memiliki kompetensi memberikan pelayanan dalam penyelenggaraan sidang
9.	Pengawasan Internal	Atasan langsung yaitu Kepala Biro Persidangan II
10.	Penanganan Aspirasi, saran, dan masukan.	Penanganan aspirasi saran dan masukan dapat disampaikan secara langsung atau melalui surat/email/telp/fax kepada Sekretariat Mahkamah Kehormatan Dewan a. Datang langsung Bagian Sekretariat Mahkamah Kehormatan Dewan Gedung Nusantara I lantai 1 b. Surat Bagian Sekretariat Mahkamah Kehormatan Dewan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Gedung Nusantara I lantai 1 Jalan Jenderal Gatot Subroto Jakarta, 10270 c. Email : set_mkd@ dpr.go.id d. Telp/Fax : 021 57857053, 57857054; Fax 021 57857052 ;
11.	Jumlah Pelaksana	10 orang (cek ABK)
12.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan Sidang diberikan dengan cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan Sidang terhadap Pengadu, Teradu, Saksi dan/atau Saksi Ahli yang diberikan, dijamin kerahasiaannya sesuai dengan peraturan Perundang-undangan.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi laporan per Masa Sidang;

SEKRETARIS JENDERAL,

INDRA ISKANDAR

NIP. 196611141997031001