



SEKRETARIAT JENDERAL
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA
JLN. JENDERAL GATOT SUBROTO JAKARTA KODE POS 10270
TELP. (021) 5715 349 FAX. (021) 5715 423 / 5715 925, WEBSITE : www.dpr.go.id

KEPUTUSAN INSPEKTUR UTAMA
SEKRETARIAT JENDERAL
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA
NOMOR : IU/341/SETJEN DPR RI/IRTAMA/05/2021
TENTANG
STANDAR PELAYANAN INSPEKTORAT UTAMA
SEKRETARIAT JENDERAL
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
INSPEKTUR UTAMA SEKRETARIAT JENDERAL
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka melaksanakan tugas pengawasan internal di lingkungan Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia dan untuk mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, serta mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Inspektur Utama tentang Standar Pelayanan Inspektorat Utama Sekretariat 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 RI Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5357);

3. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 127, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4890);
4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 616);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
8. Peraturan Sekretaris Jenderal DPR RI Nomor 10 Tahun 2015 tentang Standar Pengawasan Inspektorat Utama Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia;
9. Peraturan Sekretaris Jenderal DPR RI Nomor 6 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia;

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : STANDAR PELAYANAN INSPEKTORAT UTAMA SEKRETARIAT JENDERAL DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA
- KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan Inspektorat Utama Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Inspektur Utama ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU merupakan panduan pelaksanaan layanan konsultansi di lingkungan Inspektorat Utama Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia.
- KETIGA : Keputusan Inspektur Utama ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
Pada tanggal 20 Mei 2021

Inspektur Utama,



Drs. Setyanta Nugraha, M.M., QGIA
NIP. 19620719 198803 1 001

GAMBARAN UMUM

A. Latar Belakang

Inspektorat Utama merupakan salah satu organisasi sektor publik di lingkungan Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia yang memiliki pelayanan publik berupa layanan pengawasan internal. Layanan yang diberikan tidak ditujukan secara langsung kepada masyarakat, melainkan kepada pegawai/unit kerja di lingkungan Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia. Layanan yang dimaksud antara lain koordinasi dan pembinaan terhadap pelaksanaan tugas unit organisasi di lingkungan Inspektorat Utama, pelaksanaan pengawasan internal terhadap kinerja dan keuangan melalui audit, revidu, evaluasi, pemantauan, dan kegiatan pengawasan lainnya, pelaksanaan pengawasan untuk tujuan tertentu atas penugasan Sekretaris Jenderal dan/atau Pimpinan Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia;

B. Maksud dan Tujuan

Standar pelayanan ini memiliki maksud dan tujuan untuk memberikan perlindungan dan kepastian kepada pengguna layanan dalam pelaksanaan kegiatan program/kegiatan agar efektif, efisien, ekonomis dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

C. Jenis Layanan dan Produk Layanan

Jenis layanan Inspektorat Utama Setjen DPR RI yaitu pelayanan terkait pelaksanaan:

1. Konsultansi

- Sistem Pengendalian Intern Pemerintah;
- Pelayanan Publik;
- Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;
- Reformasi Birokrasi;
- Penanganan Benturan Kepentingan;
- Pembangunan Budaya Integritas;
- Penanganan Pengaduan Pegawai dan Masyarakat (*Whistleblowing System*);
- Pendampingan Pengisian LHKASN/LHKPN;
- Pemberian sosialisasi, melakukan verifikasi, melaksanakan penelaahan dan

pemberian saran kepada pengguna layanan dalam pelaksanaan pengawasan internal di lingkungan Setjen DPR RI;

- Layanan konsultasi Inspektorat Utama yang dapat dilakukan melalui tatap muka di ruang Klinik Konsultasi yang berlokasi Gedung Setjen DPR RI, Lantai 5, Ruang 510, Jakarta Pusat; melalui email : klinikkonsultasi_ittama@dpr.go.id atau nomor telepon anggota tim pelaksana layanan konsultasi;
- Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM).

2. Kegiatan *Assurance*

- Pelaksanaan pengawasan internal terhadap kinerja dan keuangan melalui Audit, Reviu, Evaluasi, Pemantauan, dan Kegiatan pengawasan lainnya;
- Pelaksanaan pengawasan untuk tujuan tertentu atas penugasan Sekretaris Jenderal dan/atau Pimpinan Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia;
- Penyelesaian Tindak Lanjut Hasil Pengawasan.

D. Standar Pelayanan

Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan teratur. Uraian standar pelayanan layanan Inspektorat Utama Setjen DPR RI sebagaimana tercantum dalam Lampiran II.

E. Penutup

Standar pelayanan ini diharapkan menjadi acuan atau pedoman dalam pelaksanaan kegiatan pemberian layanan di lingkungan Inspektorat Utama Sekretariat Jenderal DPR RI, sehingga terwujud layanan yang prima.

LAMPIRAN II
 KEPUTUSAN INSPEKTUR UTAMA
 NOMOR : IU/341/SETJEN DPR RI/IRTAMA/05/2021
 TENTANG STANDAR PELAYANAN INSPEKTORAT UTAMA
 SEKRETARIAT JENDERAL
 DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA

STANDAR PELAYANAN INSPEKTORAT UTAMA SEKRETARIAT JENDERAL DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA		
1	Jenis Pelayanan	Layanan Konsultansi
2	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP); d. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik; g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional; h. Peraturan Sekretaris Jenderal DPR RI Nomor 10 Tahun 2015 tentang Standar Pengawasan Inspektorat Utama Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia;

**STANDAR PELAYANAN INSPEKTORAT UTAMA SEKRETARIAT JENDERAL DEWAN
PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA**

		i. Peraturan Sekretaris Jenderal DPR RI Nomor 6 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia;
3	Persyaratan	Pengguna menyampaikan pengajuan permohonan layanan ke Bagian Administrasi Inspektorat Utama melalui tatap muka, email, pesan singkat/telepon, surat dan <i>website</i> yang memuat nama lengkap, Nomor Induk Pegawai (NIP), unit kerja, jabatan, alamat email, nomor telepon, tanggal pengajuan dan substansi permasalahan.
4	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan layanan konsultasi dibakukan dalam bentuk Standar Operasional Prosedur (SOP) dilengkapi dengan urutan aktivitas dan diagram/bagan alur (<i>flow chart</i>) untuk meningkatkan kualitas layanan.
5	Waktu Pelayanan	a. Senin s.d. Kamis: 08.00 s.d. 15.00 WIB (istirahat: 12.00 s.d. 13.00 WIB) b. Jum'at: 08.00 s.d. 15.30 WIB (istirahat: 11.30 s.d. 13.00 WIB)
6	Lokasi Pelayanan	1. Ruang Klinik Konsultasi; 2. Melalui <i>website</i> , email atau sosial media; 3. Melalui telepon; 4. Ruang lain yang disepakati.
7	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 3 hari kerja sejak berkas diterima dan dinyatakan lengkap
8	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya
9	Jenis dan Produk Pelayanan	Jenis layanan Konsultasi Inspektorat Utama Setjen DPR RI yaitu pelayanan terkait pelaksanaan: 1. Sistem Pengendalian Intern Pemerintah; 2. Pelayanan Publik; 3. Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah; 4. Reformasi Birokrasi ; 5. Penanganan Benturan Kepentingan; 6. Pembangunan Budaya Integritas; 7. Penanganan Pengaduan Pegawai dan Masyarakat (<i>Whistleblowing System</i>);

		<p>8. Pendampingan Pengisian LHKASN/LHKPN;</p> <p>9. Pemberian sosialisasi, melakukan verifikasi, melaksanakan penelaahan dan pemberian saran kepada pengguna layanan dalam pelaksanaan pengawasan internal di lingkungan Setjen DPR RI;</p> <p>10. Layanan konsultasi Inspektorat Utama yang dapat dilakukan melalui tatap muka di ruang Klinik Konsultasi yang berlokasi Gedung Setjen DPR RI, Lantai 5, Ruang 510, Senayan - Jakarta Pusat 10270; melalui email : klinikkonsultasi@dpr.go.id dan nomor telepon anggota tim pelaksana layanan konsultasi;</p> <p>11. Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM),</p>
10	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>a. Sarana dan Prasarana berupa ruangan yang dilengkapi meja, kursi, komputer, TV, printer, ATK, monitor (LCD), formulir riwayat konsultasi, formulir kepuasan pengguna layanan konsultasi, dan database layanan konsultasi.</p> <p>b. Fasilitas pendukung antara lain ruang tunggu yang dilengkapi bahan bacaan, AC, air minum, <i>wi-fi</i>, ruang ibadah, toilet, dan ruang laktasi.</p>
11	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Lulus Sertifikasi Ketua Tim/ Pengendali Teknis/Pengendali Mutu;</p> <p>b. Memahami peraturan dan kebijakan terkait produk layanan;</p> <p>c. Menguasai materi dan SOP produk layanan;</p> <p>d. Menguasai teknis wawancara;</p> <p>e. Dapat mengoperasikan komputer;</p> <p>f. Mampu bersikap senyum, sapa, salam, sopan, santun, ramah, jujur, empati, dan komunikatif.</p>
12	Pengawasan Internal	Inspektur, Inspektorat Utama Setjen DPR RI
13	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>a. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara langsung dan/atau tidak langsung.</p> <p>b. Tahapan penanganan pengaduan, saran dan masukan meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Penerimaan pengaduan, saran dan masukan oleh Tim Penanganan Pengaduan. 2) Penatausahaan pengaduan, saran dan masukan antara lain pemberian tanda

		<p>terima pengaduan, peng-administrasian dokumen pengaduan, pemberian bukti penerimaan pengaduan, dan penelahaan terhadap substansi pengaduan;</p> <p>3) Tindak lanjut pengaduan.</p> <p>c. Respon pengaduan: paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak aduan diterima;</p> <p>d. Penyelesaian pengaduan: laporan hasil tindaklanjut pengaduan.</p>
14	Jumlah Pelaksana	<p>a. Tim Pelaksana : 32 orang</p> <p>b. Tim Sekretariat: 20 orang</p>
15	Jaminan Pelayanan	<p>Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan prosedur dengan berpedoman pada:</p> <p>a. Pakta Integritas;</p> <p>b. Visi dan Misi Inspektorat Utama;</p> <p>c. Maklumat Pelayanan;</p> <p>d. Saran/masukan atas hasil konsultasi;</p> <p>e. Kepastian pelaksanaan Standar Pelayanan Bebas KKN dan gratifikasi.</p>
16	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>a. Inspektorat;</p> <p>b. Komitmen/kepastian memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko keragu-raguan dan tidak menyimpang dari SOP;</p> <p>c. Hasil konsultasi berupa riwayat konsultasi ditandatangani oleh Tim Pelaksana.</p>
17	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Melalui:</p> <p>a. Survei kepuasan pengguna;</p> <p>b. Evaluasi dilakukan oleh Tim Sekretariat untuk mengetahui perkembangan layanan konsultasi;</p> <p>c. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kedisiplinan dan hasil konsultasi</p> <p>d. Dilaksanakan evaluasi hasil konsultasi setiap 6 (enam) bulan.</p>

LAMPIRAN III
 KEPUTUSAN INSPEKTUR UTAMA
 NOMOR : IU/341/SETJEN DPR RI/IRTAMA/05/2021
 TENTANG STANDAR PELAYANAN INSPEKTORAT UTAMA
 SEKRETARIAT JENDERAL
 DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA

STANDAR PELAYANAN INSPEKTORAT UTAMA SEKRETARIAT JENDERAL DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA		
1	Jenis Pelayanan	Layanan <i>Assurance</i>
2	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; b. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara; c. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; d. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP); e. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik; h. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional; i. Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 tentang Penilaian Kinerja Unit Kerja Di Lingkungan Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia; j. Peraturan Sekretaris Jenderal DPR RI Nomor 10 Tahun 2015 tentang Standar Pengawasan Inspektorat Utama Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia.

STANDAR PELAYANAN INSPEKTORAT UTAMA SEKRETARIAT JENDERAL DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA		
		k. Peraturan Sekretaris Jenderal DPR RI Nomor 6 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia;
3	Persyaratan	Pengguna menyampaikan pengajuan permohonan layanan ke Administrasi TU Inspektorat Utama melalui tatap muka, email, pesan singkat/telepon, surat, dan <i>website</i> yang memuat nama lengkap, Nomor Induk Pegawai (NIP), unit kerja, jabatan, alamat email, nomor telepon, tanggal pengajuan dan substansi permasalahan.
4	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan layanan konsultasi dibakukan dalam bentuk Standar Operasional Prosedur (SOP) dilengkapi dengan urutan aktivitas dan diagram/bagan alur (<i>flowchart</i>) untuk meningkatkan kualitas layanan
5	Waktu Pelayanan	a. Senin s.d. Kamis: 08.00 s.d.15.00 WIB (istirahat: 12.00 s.d. 13.00 WIB) b. Jum'at: 08.00 s.d. 15.30 WIB (istirahat: 11.30 s.d. 13.00 WIB)
6	Lokasi Pelayanan	1. Ruangan di Inspektorat Utama; 2. Ruangan lain yang disepakati.
7	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 3 hari kerja sejak berkas diterima dan dinyatakan lengkap dan dilanjutkan dengan pelaksanaan pengawasan yang jangka waktunya disesuaikan dengan jenis kegiatannya.
8	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya
9	Jenis dan Produk Pelayanan	a. Pelaksanaan pengawasan internal terhadap kinerja dan keuangan melalui audit, reviu, evaluasi, pemantauan, dan kegiatan pengawasan lainnya; b. Pelaksanaan pengawasan untuk tujuan tertentu atas penugasan Sekretaris Jenderal dan/atau Pimpinan Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia; c. Penyelesaian Tindak Lanjut Hasil Pengawasan.

**STANDAR PELAYANAN INSPEKTORAT UTAMA SEKRETARIAT JENDERAL DEWAN
PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA**

10	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>a. Sarana dan Prasarana berupa ruangan yang dilengkapi meja, kursi, komputer, TV, printer, ATK, monitor (LCD), formulir riwayat konsultasi, formulir kepuasan pengguna layanan konsultasi, dan <i>database</i> layanan konsultasi;</p> <p>b. Fasilitas pendukung antara lain ruang tunggu yang dilengkapi bahan bacaan, AC, air minum, wifi, ruang ibadah, toilet, dan ruang laktasi.</p>
11	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Lulus Sertifikasi Anggota Tim/Ketua Tim/Pengendali Teknis/Pengendali Mutu;</p> <p>b. Memahami peraturan dan kebijakan terkait produk layanan;</p> <p>c. Menguasai materi dan SOP produk layanan;</p> <p>d. Menguasai teknis wawancara;</p> <p>e. Dapat mengoperasikan komputer;</p> <p>f. Mampu bersikap senyum, sapa, salam, sopan, santun, ramah, jujur, empati, dan komunikatif.</p>
12	Pengawasan Internal	Inspektur, Inspektorat Utama Sekretariat Jenderal DPR RI
13	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>a. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara langsung dan/atau tidak langsung;</p> <p>b. Tahapan penanganan pengaduan, saran dan masukan meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Penerimaan pengaduan, saran dan masukan oleh Tim Penanganan Pengaduan; 2) Penatausahaan pengaduan, saran dan masukan antara lain pemberian tanda terima pengaduan, pengadministrasian dokumen pengaduan, pemberian bukti penerimaan pengaduan, dan penelaahan terhadap substansi pengaduan; 3) Tindak lanjut pengaduan. <p>c. Respon pengaduan: paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak aduan diterima;</p> <p>d. Penyelesaian pengaduan: laporan hasil tindak lanjut pengaduan.</p>
14	Jumlah Pelaksana	<p>a. Tim Pelaksana : 32 orang</p> <p>b. Tim Sekretariat: 20 orang</p>

STANDAR PELAYANAN INSPEKTORAT UTAMA SEKRETARIAT JENDERAL DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA		
15	Jaminan Pelayanan	<p>Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan prosedur dengan berpedoman pada:</p> <ol style="list-style-type: none"> Pakta Integritas. Visi dan Misi Inspektorat Utama. Maklumat Pelayanan. Saran/masukan atas hasil konsultasi. Kepastian pelaksanaan Standar Pelayanan. Bebas KKN dan gratifikasi.
16	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> Komitmen/kepastian memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko keragu-raguan dan tidak menyimpang dari SOP; Hasil konsultasi berupa riwayat konsultasi ditandatangani oleh Tim Pelaksana.
17	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> Survei kepuasan pengguna. Evaluasi dilakukan oleh Tim Sekretariat untuk mengetahui perkembangan layanan konsultasi. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kedisiplinan dan hasil konsultasi. Dilaksanakan evaluasi hasil konsultasi setiap 6 (enam) bulan.