

LAMPIRAN XIV    KEPUTUSAN  
 SEKRETARIS JENDERAL  
 DEWAN PERWAKILAN RAKYAT  
 REPUBLIK INDONESIA  
 NOMOR     : 1770/SEKJEN/2020  
 TANGGAL   : 16 NOVEMBER 2020

**STANDAR PELAYANAN  
 PENGADUAN MASYARAKAT ATAS KINERJA  
 SEKRETARIAT JENDERAL DPR RI**

| NO | KOMPONEN    | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Dasar Hukum | <p>1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Ncgara Republik Indonesia Nomor 3851);</p> <p>2. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lambaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</p> <p>3. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);</p> <p>4. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5135);</p> |

| NO | KOMPONEN | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |          | <p>5. 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);</p> <p>6. Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2020 tentang Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 39);</p> <p>7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);</p> <p>8. Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2015 tentang Pedoman Penanganan Benturan Kepentingan di Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia;</p> <p>9. Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengendalian Gratifikasi di Lingkungan Sekretariat Jenderal dan Badan Keahlian Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia;</p> <p>10. Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 tentang Kode Etik Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Sekretariat Jenderal dan Badan</p> |

| NO | KOMPONEN              | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                       | <p>Keahlian Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia;</p> <p>11. Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2019 tentang mengenai Pedoman Sistem Pelaporan (<i>Whistleblowing System</i>) Dugaan Tindak Pidana Korupsi, Kolusi dan Nepotisme di Lingkungan Sekretariat Jenderal dan Badan Keahlian Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia;</p> <p>12. Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2020 tentang Pengaduan Masyarakat terhadap Kinerja Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia.</p>                                                                                                                                                         |
| 2. | Persyaratan Pelayanan | <p>1. Pengaduan Berkadar Pengawasan</p> <p>a. pengaduan paling sedikit memuat:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. identitas pengadu;</li> <li>2. tempat kejadian;</li> <li>3. waktu kejadian;</li> <li>4. pihak yang diadukan; dan</li> <li>5. kronologi kejadian.</li> </ol> <p>b. pengaduan dapat dilengkapi dengan dokumen atau bukti pendukung lainnya.</p> <p>c. Pengaduan yang disampaikan melalui <i>whistleblowing system</i> harus disertai dengan bukti pendukung sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat mengenai Pedoman Sistem Pelaporan (<i>Whistleblowing System</i>) Dugaan Tindak Pidana Korupsi, Kolusi dan Nepotisme di Lingkungan Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia.</p> |

| NO | KOMPONEN                      | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                               | <p>2. Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan paling sedikit memuat:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>identitas pengadu;</li> <li>saran/kritik/aspirasi; dan</li> <li>unit kerja yang diadukan.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 3. | Sistem Mekanisme dan Prosedur | <p><b>1. Berkadar Pengawasan</b></p> <p><b>a. Langsung</b></p> <pre> graph TD     A[Pengadu datang langsung ke unit kerja yang membidangi hubungan masyarakat dan mengisi formulir pengaduan yang disediakan] --&gt; B[Unit kerja yang membidangi hubungan masyarakat menyampaikan formulir pengaduan yang telah diisi oleh pengadu kepada unit kerja yang membidangi pengaduan masyarakat]     B --&gt; C[Unit kerja yang membidangi pengaduan masyarakat memberikan nomor registrasi, melakukan pencatatan, verifikasi, dan penelaahan pengaduan]     C --&gt; D[Pengaduan dan hasil telaahan pengaduan disalurkan kepada Biro yang membidangi kepegawaian atau APIP untuk ditindaklanjuti]     D --&gt; E[Biro yang membidangi kepegawaian atau APIP menindaklanjuti pengaduan dan menyampaikan laporan ringkasan hasil tindak lanjut pengaduan kepada Unit Kerja yang membidangi Pengaduan Masyarakat]     E --&gt; F[Unit kerja yang membidangi Pengaduan Masyarakat memberitahukan hasil tindak lanjut kepada pengadu]   </pre> <p><b>Keterangan:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pengadu datang langsung ke Unit kerja yang membidangi hubungan masyarakat dan mengisi formulir pengaduan yang disediakan.</li> <li>Unit kerja yang membidangi hubungan masyarakat menyampaikan formulir pengaduan yang telah diisi oleh pengadu kepada unit kerja yang membidangi pengaduan masyarakat</li> </ol> |

| NO | KOMPONEN | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |          | <p>c. Unit kerja yang membidangi pengaduan masyarakat memberikan nomor registrasi, melakukan pencatatan, verifikasi, dan penelaahan pengaduan</p> <p>d. Pengaduan dan hasil telaahan pengaduan disalurkan kepada:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Biro yang membidangi kepegawaian untuk: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) pelanggaran kode etik PNS;</li> <li>b) pelanggaran disiplin PNS; dan/atau</li> <li>c) benturan kepentingan.</li> </ol> </li> <li>2. APIP untuk ditindaklanjuti: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) pengadaan barang dan jasa;</li> <li>b) penyalahgunaan wewenang;</li> <li>c) dugaan praktik kolusi, korupsi, nepotisme; dan/atau</li> <li>d) gratifikasi.</li> </ol> </li> </ol> <p>e. biro yang membidangi kepegawaian atau APIP menyampaikan hasil tindak lanjut pengaduan masyarakat kepada Unit kerja yang membidangi Pengaduan Masyarakat.</p> <p>f. Unit kerja yang membidangi Pengaduan Masyarakat memberitahukan hasil tindak lanjut kepada pengadu.</p> <p><b>b. Tidak Langsung</b></p> <pre> graph TD     A[Pengadu menyampaikan pengaduan melalui surat, aplikasi pengaduan masyarakat, surat elektronik, media sosial dan/atau aplikasi pesan.] --&gt; B[Unit kerja yang membidangi pengaduan masyarakat memberikan nomor registrasi, melakukan pencatatan, verifikasi, dan penelaahan pengaduan]     B --&gt; C[Pengaduan dan hasil telaahan pengaduan disalurkan kepada biro yang membidangi kepegawaian atau APIP untuk ditindaklanjuti]     C --&gt; D[Biro yang membidangi kepegawaian atau APIP menyampaikan hasil tindak lanjut pengaduan masyarakat kepada unit yang membidangi pengaduan masyarakat]     D --&gt; E[Unit kerja yang membidangi pengaduan masyarakat memberitahukan hasil tindak lanjut kepada pengadu]   </pre> |

| NO | KOMPONEN | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |          | <p><b>Keterangan:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengadu menyampaikan pengaduan melalui surat, aplikasi pengaduan masyarakat, surat elektronik, media sosial dan/atau aplikasi pesan.</li> <li>b. Unit kerja yang membidangi pengaduan masyarakat memberikan nomor registrasi, melakukan pencatatan, verifikasi, dan penelaahan pengaduan.</li> <li>c. Pengaduan dan hasil telaahan pengaduan disalurkan kepada : <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Biro yang membidangi kepegawaian untuk: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. pelanggaran kode etik PNS;</li> <li>b. pelanggaran disiplin PNS; dan/atau</li> <li>c. benturan kepentingan.</li> </ul> </li> <li>2. APIP untuk: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. pengadaan barang dan jasa;</li> <li>b. penyalahgunaan wewenang;</li> <li>c. dugaan praktik kolusi, korupsi, nepotisme; dan/atau</li> <li>d. gratifikasi.</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>d. Biro yang membidangi kepegawaian atau APIP menyampaikan hasil tindak lanjut pengaduan masyarakat kepada unit yang membidangi pengaduan masyarakat.</li> <li>e. Unit kerja yang membidangi Pengaduan Masyarakat memberitahukan hasil tindak lanjut kepada pengadu.</li> </ul> |

| NO | KOMPONEN | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |          | <p><b>2. Tidak Berkadar Pengawasan</b><br/> <b>a. Langsung</b></p> <pre> graph TD     A[Pengadu datang langsung ke unit kerja yang membidangi hubungan masyarakat] --&gt; B[Pengadu mengisi formulir pengaduan yang disediakan unit kerja yang membidangi hubungan masyarakat]     B --&gt; C[Unit kerja yang membidangi hubungan masyarakat menyampaikan formulir pengaduan yang telah diisi oleh pengadu kepada unit kerja yang membidangi pengaduan masyarakat]     C --&gt; D[Unit kerja yang membidangi pengaduan masyarakat memberikan nomor registrasi, melakukan pencatatan, dan verifikasi.]     D --&gt; E[Hasil verifikasi pengaduan disalurkan kepada unit kerja terkait dan/atau unit kerja yang membidangi hubungan masyarakat untuk ditindaklanjuti]     E --&gt; F[Unit kerja terkait menindaklanjuti pengaduan dan menyampaikan laporan ringkasan hasil tindak lanjut pengaduan kepada unit kerja yang membidangi pengaduan masyarakat]     F --&gt; G[Unit kerja yang membidangi pengaduan masyarakat memberitahukan hasil tindak lanjut kepada pengadu] </pre> <p><b>Keterangan :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pengadu datang langsung ke unit kerja yang membidangi hubungan masyarakat.</li> <li>Pengadu mengisi formulir pengaduan yang disediakan unit kerja yang membidangi hubungan masyarakat.</li> <li>Unit kerja yang membidangi hubungan masyarakat menyampaikan formulir pengaduan yang telah diisi oleh pengadu kepada unit kerja yang membidangi pengaduan masyarakat.</li> </ol> |

| NO | KOMPONEN | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |          | <p>d. Unit kerja yang membidangi pengaduan masyarakat memberikan nomor registrasi, melakukan pencatatan, dan verifikasi.</p> <p>e. Pengaduan disalurkan kepada:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Unit kerja terkait untuk saran, aspirasi, dan/atau kritik; dan/atau</li> <li>2. PPID dan/atau unit kerja yang membidangi hubungan masyarakat untuk pengaduan terkait pelayanan informasi publik.</li> </ol> <p>f. Unit kerja terkait, PPID dan/atau unit kerja yang membidangi hubungan masyarakat menindaklanjuti pengaduan dan menyampaikan laporan ringkasan hasil tindak lanjut pengaduan kepada unit kerja yang membidangi pengaduan masyarakat.</p> <p>g. Unit kerja yang membidangi pengaduan masyarakat memberitahukan hasil tindak lanjut kepada pengadu.</p> <p><b>b. Tidak Langsung</b></p> <pre> graph TD     A[Pengadu menyampaikan pengaduan melalui surat, aplikasi pengaduan masyarakat, surat elektronik, media sosial, dan/atau aplikasi pesan.] --&gt; B[Unit kerja yang membidangi pengaduan masyarakat memberikan nomor registrasi, melakukan pencatatan, dan verifikasi.]     B --&gt; C[Hasil verifikasi pengaduan disalurkan kepada unit kerja terkait dan/atau unit kerja yang membidangi hubungan masyarakat untuk ditindaklanjuti]     C --&gt; D[Unit kerja terkait dan/atau unit kerja yang membidangi hubungan masyarakat menindaklanjuti pengaduan dan menyampaikan laporan ringkasan hasil tindak lanjut pengaduan kepada unit kerja yang membidangi pengaduan masyarakat]     D --&gt; E[Unit kerja yang pengaduan masyarakat memberitahukan hasil tindak lanjut kepada pengadu] </pre> |

| NO | KOMPONEN                  | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                           | <p><b>Keterangan</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pengadu menyampaikan pengaduan melalui surat, website, email, dan sms yang ditentukan.</li> <li>Unit kerja yang membidangi pengaduan masyarakat memberikan nomor registrasi, melakukan pencatatan, dan verifikasi.</li> <li>Pengaduan disalurkan kepada: <ol style="list-style-type: none"> <li>Unit kerja terkait untuk saran, aspirasi, dan/atau kritik; dan/atau</li> <li>PPID dan/atau unit kerja yang membidangi hubungan masyarakat untuk pengaduan terkait pelayanan informasi publik.</li> </ol> </li> <li>Unit kerja terkait, PPID dan/atau unit kerja yang membidangi hubungan masyarakat menindaklanjuti pengaduan dan menyampaikan laporan ringkasan hasil tindak lanjut pengaduan kepada unit kerja yang membidangi pengaduan masyarakat.</li> <li>Unit kerja yang membidangi pengaduan masyarakat memberitahukan hasil tindak lanjut kepada pengadu.</li> </ol> |
| 4. | Jangka waktu penyelesaian | <ol style="list-style-type: none"> <li>Pengaduan melalui surat/tertulis dicatat dan diverifikasi paling lambat 2 (dua) hari kerja setelah surat diterima.</li> <li>Pengaduan melalui Aplikasi Pengaduan Masyarakat (<a href="http://pengaduan.dpr.go.id">http://pengaduan.dpr.go.id</a>) dicatat dan diverifikasi paling lambat 2 (dua) hari kerja setelah diterima.</li> <li>Pengaduan secara langsung dicatat dan diverifikasi pada hari yang sama.</li> <li>Pengaduan melalui media sosial dan/atau aplikasi pesan dicatat dan diverifikasi paling lambat 2 (dua) hari kerja setelah diterima.</li> <li>Penelaahan dilakukan paling lambat 2 (dua) hari kerja setelah diverifikasi.</li> <li>Jangka waktu tindak lanjut pengaduan disesuaikan dengan substansi pengaduan.</li> </ol>                                                                                                                                                       |

| NO | KOMPONEN                            | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                     | <p>7. Laporan ringkasan hasil tindak lanjut dikirimkan oleh unit kerja terkait paling lambat 2 (dua) hari kerja setelah terdapat hasil tindak lanjut.</p> <p>8. Unit kerja yang membidangi pengaduan masyarakat memberitahukan hasil tindak lanjut kepada pengadu paling lambat 2 (dua) hari kerja setelah menerima laporan ringkasan hasil tindak lanjut.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 5. | Biaya/Tarif                         | Tidak dipungut biaya/gratis.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 6. | Produk Layanan                      | Pelayanan pengaduan masyarakat terhadap kinerja Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 7. | Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas | <p>1. Ruang tamu ber-AC, meja, dan kursi tamu;</p> <p>2. Komputer dengan akses internet;</p> <p>3. Printer;</p> <p>4. Pesawat telepon;</p> <p>5. Faksimile; dan</p> <p>6. Mesin fotokopi.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 8. | Kompetensi Pelaksana                | <p>1. SDM yang memiliki kemampuan dalam berinteraksi dengan <i>stakeholders</i> organisasi pada saat meyebarkan informasi mengenai kelembagaan Sekretariat Jenderal DPR RI dan sosialisasi nilai-nilai organisasi dalam rangka pencitraan.</p> <p>2. SDM yang memiliki kemampuan menyusun analisis dan telaahan surat-surat pengaduan masyarakat yang disampaikan kepada Sekretariat Jenderal dengan disertai pertimbangan hukum dalam mengambil suatu kebijakan dan saran pemecahan yang disampaikan kepada unit kerja terkait untuk ditindaklanjuti.</p> <p>3. SDM yang memiliki kemampuan di bidang teknologi dan informasi.</p> <p>4. SDM yang memiliki kemampuan untuk mengolah data.</p> |
| 9. | Pengawasan Internal                 | <p>1. Atasan langsung secara berjenjang;</p> <p>2. APIP.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

| NO  | KOMPONEN                                   | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 10. | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan     | <p>1. Terkait pelayanan pengaduan masyarakat disampaikan melalui Kotak Saran/Aduan di: Bagian Pengaduan Masyarakat Setjen DPR RI Gedung Setjen DPR Lantai 2 R.209<br/>Telp. 021- 5715-764, 5715 - 818, 5715-815<br/>Fax. 021- 5715-687.</p> <p>2. Terkait pelayanan pengaduan masyarakat secara online dapat disampaikan melalui email: bag_dumas@dpr.go.id</p> |
| 11. | Jumlah Pelaksana                           | 18 (delapan belas) orang.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 12. | Jaminan Pelayanan                          | Pengaduan yang disampaikan akan ditindaklanjuti dengan efektif, efisien, terintegrasi, dan bebas biaya.                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Dalam keadaan tertentu identitas pengadu dan substansi pengaduan dapat dirahasiakan.                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelayanan                 | <p>Berkala 1x setahun</p> <p>Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan dan menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan</p>                                                                                                                                                                                                                                        |

SEKRETARIS JENDERAL,



INDRA ISKANDAR  
NIP. 196611141997031001