SEKRETARIAT JENDERAL
MAJELIS PERMUSYAWARATAN RAKYAT
REPUBLIK INDONESIA

KEPUTUSAN SEKRETARIS JENDERAL
MAJELIS PERMUSYAWARATAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA

NOMOR 103 TAHUN 2023

TENTANG

STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN SEKRETARIAT JENDERAL MAJELIS PERMUSYAWARATAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

SEKRETARIS JENDERAL MAJELIS PERMUSYAWARATAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA,

Menimbang :

a. bahwa untuk melaksanakan tugas dan fungsi Sekretariat Jenderal Majelis Permusyawaratan Rakyat Republik Indonesia dalam upaya penataan tata laksana, maka perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan publik yang efektif dan efisien di lingkungan Sekretariat Jenderal Majelis Permusyawaratan Rakyat Republik Indonesia;

b. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik perlu ditetapkan acuan penyelenggaraan pelayanan p ublik yang dapat diakses dengan mudah, cepat, akurat dan akuntabel yang diberikan oleh Sekretariat Jenderal MPR RI;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Sekretaris Jenderal Majelis Permusyawaratan Rakyat Republik Indonesia tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Sekretariat Jenderal Majelis Permusyawaratan Rakyat Republik Indonesia;

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;
3. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2014 tentang Majelis Permusyawaratan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2019 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2014 tentang Majelis Permusyawaratan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah;
4. Peraturan Presiden Nomor 45 Tahun 2019 tentang Sekretariat Jenderal Majelis Permusyawaratan Rakyat Republik Indonesia;
5. Keputusan Presiden Nomor 72/TPA Tahun 2023 tentang Penunjukan Pelaksana Tugas Sekretariat Jenderal Majelis Permusyawaratan Rakyat Republik Indonesia;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

7. Peraturan...

7. Peraturan Majelis Permusyawaratan Rakyat Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2019 tentang Tata Tertib Majelis Permusyawaratan Rakyat Republik Indonesia sebagaimana telah diubah dengan Keputusan Pimpinan Majelis Permusyawaratan Rakyat Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Majelis Permusyawaratan Rakyat Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2019 tentang Tata Tertib Majelis Permusyawaratan Rakyat Republik Indonesia;
8. Keputusan Pimpinan Majelis Permusyawaratan Rakyat Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2023 tentang Penugasan Sekretaris Jenderal MPR RI untuk Melaksanakan Pengelolaan Keuangan MPR RI Sehari-hari dalam Rangka Pelayanan Administratif dan Keahlian Kepada Majelis Permusyawaratan Rakyat Republik Indonesia dan Alat Kelengkapannya;
9. Peraturan Sekretaris Jenderal Majelis Permusyawaratan Rakyat Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Majelis Permusyawaratan Rakyat Republik Indonesia sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Sekretaris Jenderal Majelis Permusyawaratan Rakyat Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Sekretaris Jenderal Majelis Permusyawaratan Rakyat Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Majelis Permusyawaratan Rakyat Republik Indonesia;
10. Keputusan Sekretaris Jenderal Majelis Permusyawaratan Rakyat Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2023 tentang Penugasan Para Pejabat, Pegawai Negeri Sipil, dan Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri di Lingkungan Sekretariat Jenderal MPR RI untuk Memberikan Pelayanan Teknis, Administratif, dan Keahlian Kepada MPR RI dan Alat Kelengkapan MPR RI Serta Komisi Kajian Ketatanegaraan Dalam Menyelenggarakan Tugas-Tugas Konstitusional MPR RI;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : **KEPUTUSAN SEKRETARIS JENDERAL MAJELIS PERMUSYAWARATAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA TENTANG STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN SEKRETARIAT JENDERAL MAJELIS PERMUSYAWARATAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA.**

KESATU : Menetapkan Ketentuan Standar Pelayanan Publik di lingkungan Sekretariat Jenderal Majelis Permusyawaratan Rakyat Republik Indonesia sebagaimana tercantum dalam Lampiran I dan Lampiran II Keputusan ini.

KEDUA : Standar Pelayanan Publik di lingkungan Sekretariat Jenderal Majelis Permusyawaratan Rakyat Republik Indonesia ini, sebagai pedoman bagi seluruh satuan organisasi/kerja di Lingkungan Sekretariat Jenderal Majelis Permusyawaratan Rakyat Republik Indonesia dalam memberikan pelayanan Publik.

KETIGA : Dengan ditetapkannya Keputusan Ini maka Keputusan Sekretaris Jenderal Majelis Permusyawaratan Rakyat Republik Indonesia Nomor 155G Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik Audiensi dan Aspirasi Mayarakat di Lingkungan Sekretariat Jenderal MPR RI dinyatakan dicabut dan tidak berlaku.

KEEMPAT...

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam Keputusan ini, akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

SALINAN : Keputusan ini disampaikan kepada Yth.:

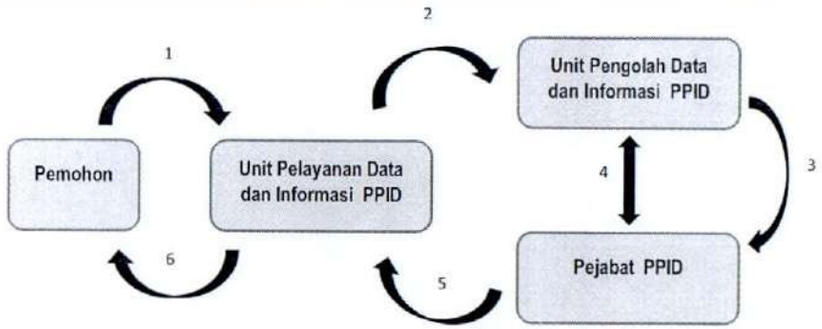
1. Para Deputi Sekretariat Jenderal MPR RI;
2. Para Kepala Biro Sekretariat Jenderal MPR RI;
3. Inspektur;
4. Kepala Bagian Perencanaan;
5. Kepala Bagian Sumber Daya Manusia.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 12 Juni 2023

Plt. SEKRETARIS JENDERAL,

JANEDJRI M. GAFFAR

STANDAR PELAYANAN DATA DAN INFORMASI
MPR RI DAN SEKRETARIAT JENDERAL

SERVICE DELIVERY		
NO	**KOMPONEN**	**URAIAN**
1	Persyaratan Pelayanan	1 Lembaga, organisasi masyarakat dan masyarakat umum mengajukan surat tertulis yang beralamat; Biro Hubungan Masyarakat, Gedung Nusantara IV Sekretariat Jenderal Majelis Permusyawaratan Rakyat Republik Indonesia, Jalan Jenderal Gatot Subroto No. 6, Jakarta Pusat 10270, atau 2 Hadir langsung ke Sekretariat Jenderal seperti alamat diatas atau mengajukan permohonan secara daring melalui telepon, faksimili, helpdesk website PPID maupun email, dengan melampirkan identitas diri pribadi dan mengisi buku tamu/register **(pemberian informasi/data yang diminta sesuai dengan keputusan dari Sekretariat Jenderal MPR)** 3 Mengisi formulir permintaan informasi publik yang telah disediakan dengan mencantumkan data diri/identitas yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan;
2	**Sistem, Mekanisme, dan Prosedur**	

		1. Pemohon informasi mengajukan permohonan data dan informasi melaui telepon, faksimili, email atau datang langsung ke PPID MPR RI 2. Petugas pelaksanaan PPID pada unit Pelayanan dan dan Informasi memilah data dan informasi dengan ketentuan 3. Pemohon yang datang langsung dan dengan mengisi Formulir Permintaan Informasi 4. Pemohon melalui surat, faksimile, dan email mengisi Formulir Permintaan Data dan Informasi yang tersedia 5. Khusus untuk pemohon melalui telepon, data diri dapat diisi oleh Petugas Pelayanan Informasi Publik ke dalam Formulir Permintaan Informasi 6. Unit Pelayanan Data dan Informasi menjawab permintaan informasi yang bersifat umum. Jika permintaan informasi bersifat khusus dan atau dikecualikan maka Formulir Permintaan Informasi Permohonan informasi diajukan ke Pejabat Pengelola PPID
3	**Jangka Waktu**	1. Proses penyelesaian dalam memenuhi permintaan permohonan infomasi publik dilakukan setelah pemohon informasi publik memenuhi persyaratan yang telah ditentukan; 2. Waktu Penyelesaian dilaksanakan paling lambat 7 (tujuh) hari sejak diterimanya permintaan, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) akan menyampaikan pemberitahuan yang berisikan informasi yang diminta berada dibawah penguasaanya atau tidak. Dan PPID dapat memperpanjang waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja; 3. Penyampaian informasi publik kepada pemohon informasi publik dilakukan secara langsung, melalui email, fax, ataupun jasa pos a. Melalui Surat Resmi, Permohonan data diproses selama 1 hari setelah surat permohonan diterima, b. Pemohon yang datang langsung, akan dilayani selama 1 jam sejak permintaan infomasi disampaikan c. Informasi yang disampaikan akan di proses maximal selama 7 hari kerja

4	**Biaya/Tarif**	Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) menyediakan informasi publik secara gratis (tidak dipungut biaya). sedangkan untuk penggandaan atau rekaman, pemohon informasi publik dapat melakukan pengadaan dengan fotocopy sendiri atau menyediakan CD/DVD/Flashdisk untuk merekam data dan informasi.
5	**Produk Pelayanan**	Data dan informasi yang dibutuhkan baik dalam bentuk lisan ataupun tulisan;
6	**Penanganan, pengaduan, saran dan masukan**	Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui : 1 secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada; Biro Hubungan Masyarakat, Gedung Nusantara IV Sekretariat Jenderal Majelis Permusyawaratan Rakyat Republik Indonesia, Jalan Jenderal Gatot Subroto No. 6, Jakarta Pusat 10270, 2 masukan langsung di nomor telepon 021-57895063, Faksimili 021-57895178 atau di website dengan alamat; mpr.go.id
MANUFACTURING DELIVERY		
7	**Dasar Hukum**	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112 Tambah Lembar Negara RI Nomor 5038); 2. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2019 Tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2014 Tentang Majelis Permusyawaratan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Daerah, Dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah; 3. Peraturan Presiden Nomor 45 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Majelis Permusyawaratan Rakyat Republik Indonesia;

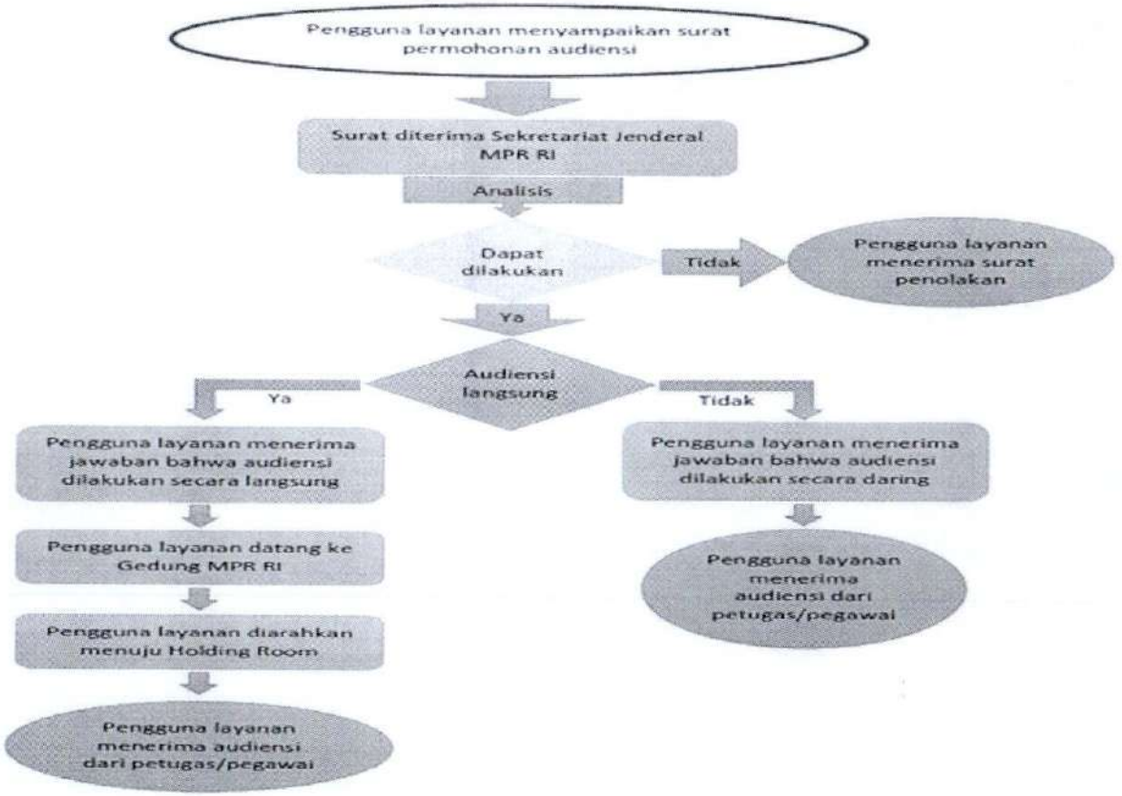
		4 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan(Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); 5. Peraturan Sekretariat Jenderal MPR RI Nomor 4 tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja di Lingkungan Sekretariat Jenderal MPR RI; 6. Peraturan Sekretaris Jenderal Nomor 2 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan, Penerapan, dan Evaluasi Standar Pelayanan di Lingkungan Sekretariat Jenderal MPR RI.
8	**Sarana, Informasi, dan atau Fasilitas**	Dalam memberikan layanan informasi publik, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) menyediakan ruang layanan berupa ruang Desk Layanan Informasi Publik, yang dilengkapi fasilitas : 1. Komputer terkoneksi dengan internet 2. Meja, Kursi, Telepon, fax 3. Formulir Permohonan Permintaan Informasi 4. Formulir Tanda Bukti Penerimaan Informasi 5. Formulir Tanda Bukti penyerahan Informasi 6. Formulir Pengaduan Masyarakat
9	**Kompetensi Pelaksana**	1. SDM yang telah dilatih dan dibekali keterampilan serta memiliki pengetahuan tentang MPR RI dan Sekretariat Jenderal MPR; 2. SDM yang telah dilatih dan dibekali keterampilan untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertangungjawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
10	**Pengawasan Internal**	1. Supervisi atasan langsung; 2. Dilakukan pengawasan internal oleh bagian pengawasan; 3. Dilakukan secara berkelanjutan.

11	**Jumlah Pelaksana**	Minimal 2 orang pelaksana pelayanan data dan informasi
12	**Jaminan Pelayanan**	informasi diberikan dengan cepat, tepat, lengkap dan akuntabel serta dapat dipertangungjawabkan
13	**Jaminan keamanan dan keselamatan pelayan**	informasi yang diberikan dijamin keabsahannya
14	**Evaluasi kinerja pelaksana**	evaluasi dilakukan selama 1 (satu) kali dalam satu tahun, selanjutnya dilakukan perbaikan dan evaluasi guna meningkatkan pelayanan publik di lingkungan Sekretariat Jenderal
15	**Waktu Pelayanan**	Senin s/d Kamis Pukul 08.00 – 16.00 WIB Istirahat Pukul 12.00 – 13.00 WIB
		Jumat Pukul 08.00 – 14.30 WIB Istirahat Pukul 11.30 – 13.00 WIB

STANDAR PELAYANAN

AUDIENSI DENGAN PIMPINAN /SEKRETARIAT JENDERAL MPR RI

NO	KOMPONEN	URAIAN
SERVICE DELIVERY		
1.	Persyaratan Pelayanan	Pengguna layanan membuat surat permohonan tertulis yang berisi: a. Identitas pemohon yang meliputi nama perseorangan/institusi/LSM/Organisasi Masyarakat/Partai Politik/Badan Publik Lainnya, kontak yang dapat dihubungi, dan alamat *e-mail*; b. Materi audiensi yang diminta secara jelas disertai Kerangka Acuan Kegiatan; c. Mencantumkan maksud dan tujuan permohonan audiensi; d. Waktu pelaksanaan audiensi; dan e. Melampirkan *fotocopy* KTP/paspor/kartu identitas lainnya yang berlaku. ditujukan ke alamat: Pimpinan MPR/Sekretariat Jenderal MPR RI Gedung Majelis Permusyawaratan Rakyat Republik Indonesia Jl. Jend. Gatot Subroto No. 6, Jakarta Pusat, 12170;

NO	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 Keterangan: a. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan audiensi ditujukan kepada Pimpinan MPR RI/Sekretaris Jenderal MPR RI; b. Pengguna layanan menerima tanda terima dari petugas yang menunjukkan bahwa surat permohonan audiensi telah diterima;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		c. Pengguna layanan menunggu informasi audiensi dapat dilakukan atau tidak. Dalam hal ini juga dilakukan analisis guna memastikan apakah audiensi dapat dilakukan atau tidak, dan dapat diselenggarakan secara tatap muka langsung atau secara daring. d. Pengguna layanan menerima surat jawaban melalui *e-mail/telepon*. Apabila permohonan disetujui maka surat jawaban akan disertai jadwal pelaksanaan audiensi dan *contact person* petugas yang akan melayani, di mana konsultasi akan diselenggarakan secara: 1) Tatap muka langsung a) Pengguna layanan datang ke tempat yang telah ditentukan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan dan menginformasikan permohonan audiensi kepada Petugas; b) Setiap audiensi yang diselenggarakan secara tatap muka langsung menerapkan protokol kesehatan c) Pengguna layanan menerima audiensi oleh Pimpinan MPR/Pimpinan Sekretariat Jenderal. 2) Daring a) Pengguna layanan menerima audiensi secara daring oleh Pimpinan MPR/Pimpinan Sekretariat Jenderal sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Informasi/jawaban dapat tidaknya dilakukan audiensi disampaikan oleh Sekretariat Jenderal MPR RI maksimal 7 (tujuh) hari sejak surat permohonan diterima oleh unit kerja yang bersangkutan dan pelaksanaan audiensi.
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk Pelayanan	Pertemuan audiensi dengan Pimpinan MPR/ Pimpinan Sekretariat Jenderal MPR untuk mendapatkan informasi/jawaban/pembahasan lainnya sesuai topik yang disampaikan.

NO	KOMPONEN	URAIAN
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Sekretariat Jenderal MPR RI Gedung Majelis Permusyawaratan Rakyat Republik Indonesia Jl. Jend. Gatot Subroto No. 6, Jakarta Pusat, 12170; atau 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: a. Telepon: 021 5789 5063 b. Faximile: 021 5789 5178 c. E-mail: setjen@mpr.go.id d. Website: www.mpr.go.id e. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id)
MANUFACTURING DELIVERY		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 17 Tahun 2014 Tentang Majelis Permusyawaratan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Daerah, dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah. 2. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846); 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara

NO	KOMPONEN	URAIAN
		(Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6); 5. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292); 6. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Infomasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5149); 7. 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); 8. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 45 Tahun 2019 tentang Sekretraiat Jenderal MPR RI ; 9. Peraturan MPR RI Nomor 1 Tahun 2019 tentang Tata Tertib Majelis Permusyawaratan Rakyat Republik Indonesia 10. Peraturan Sekretaris Jenderal MPR RI Nomor 4 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata kerja Sekretariat Jenderal Majelis Permusyawaratan Rakyat Republik Indonesia.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Ruang Pertemuan yang dilengkapi LCD Projector, AC, meja, dan kursi; 2. Komputer dan Printer; 3. Pesawat Telepon; dan 4. Mesin Fax.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. SDM yang telah dilatih dan dibekali keterampilan serta memiliki pengetahuan tentang MPR RI dan Sekretariat Jenderal MPR; dan 2. SDM yang telah dilatih dan dibekali keterampilan untuk menyampaikan informasi secara

NO	KOMPONEN	URAIAN
		lengkap, terbuka, bertangung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga ditingkat pengawasan Eselon I terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 5 (lima) orang Pejabat/Pegawai Sekretariat Jenderal MPR RI
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pertemuan audiensi dilakukan sesuai jadwal yang sudah ditentukan 2. Audiensi diberikan oleh Pimpinan MPR/Pimpinan Sekretariat Jenderal MPR; dan 3. Materi dipersiapkan sesuai permasalahan yang ingin dibahas.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Pejabat yang menerima audiensi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; dan 3. Keselamatan Pengguna layanan Audiensi menjadi tanggungjawab pihak Sekretariat Jenderal MPR RI selama berada di lingkungan Gedung Majelis Permusyawaratan Rakyat Republik Indonesia.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.