



SALINAN

**SEKRETARIS JENDERAL
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT
REPUBLIK INDONESIA**

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

NOMOR 9 TAHUN 2020

TENTANG

**PENGADUAN MASYARAKAT TERHADAP KINERJA
SEKRETARIAT JENDERAL DEWAN PERWAKILAN RAKYAT
REPUBLIK INDONESIA**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

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

- Menimbang :
- a. bahwa untuk mendukung dan meningkatkan kinerja Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia, diperlukan upaya agar pegawai negeri sipil di lingkungan Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia dapat bekerja dengan sungguh-sungguh dan penuh tanggung jawab;
 - b. bahwa untuk peningkatan kinerja Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia dan sebagai salah satu bentuk peran serta masyarakat dalam pengawasan pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan diperlukan adanya layanan pengaduan masyarakat;
 - c. bahwa pengaturan tentang layanan pengaduan di antaranya mengenai

penanganan benturan kepentingan, pengendalian gratifikasi, dan sistem pelaporan pelanggaran (*whistleblowing system*) dugaan tindak pidana korupsi, kolusi dan nepotisme di lingkungan Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia yang saat ini masih tersebar di berbagai Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia kurang efektif karena belum berada dalam satu kesatuan pengelolaan pengaduan masyarakat yang terintegrasi;

- d. bahwa untuk mewujudkan pengelolaan pengaduan masyarakat yang efektif perlu dilakukan integrasi terhadap pengelolaan pengaduan masyarakat menjadi pelayanan satu pintu;
- e. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, huruf c, dan huruf d, perlu menetapkan Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia tentang Pengaduan Masyarakat terhadap Kinerja Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia;

Mengingat

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 Negara Republik Indonesia Nomor 3851);

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 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
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);
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);
6. Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2020 tentang Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 39);
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 Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2015 tentang Pedoman Penanganan Benturan Kepentingan di Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia;
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;
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 Keahlian Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia;
11. Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2019 tentang mengenai Pedoman Sistem Pelaporan (*Whistleblowing System*) Dugaan Tindak Pidana Korupsi, Kolusi dan Nepotisme di Lingkungan Sekretariat Jenderal dan Badan Keahlian Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan PERATURAN SEKRETARIS JENDERAL DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA TENTANG PENGADUAN MASYARAKAT TERHADAP KINERJA SEKRETARIAT JENDERAL DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA.

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia ini yang dimaksud dengan:

1. Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Sekretariat Jenderal adalah aparatur pemerintah yang di dalam menjalankan tugas dan fungsinya berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Pimpinan Dewan Perwakilan Rakyat.
2. Pegawai Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disebut Pegawai ASN adalah pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan disertai tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau disertai tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan.
3. Pegawai Negeri Sipil yang selanjutnya disingkat PNS adalah Pegawai Negeri Sipil dan Calon Pegawai Negeri Sipil pada Sekretariat Jenderal.
4. Pengaduan Masyarakat adalah penyampaian keluhan yang disampaikan kepada pengelola pengaduan masyarakat atas

kinerja, pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh Sekretariat Jenderal.

5. Pengaduan Berkadar Pengawasan adalah pengaduan yang berisi informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh PNS Sekretariat Jenderal, sehingga mengakibatkan kerugian masyarakat dan/atau negara.
6. Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan adalah Pengaduan Masyarakat yang berisi informasi berupa sumbang saran, aspirasi, dan/atau kritik yang bersifat konstruktif, sehingga bermanfaat bagi perbaikan kinerja Sekretariat Jenderal.
7. Unit Layanan Pengaduan adalah unit kerja di lingkungan Sekretariat Jenderal yang menyelenggarakan tugas dan fungsi di bidang Pengaduan Masyarakat.
8. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi yang selanjutnya disingkat PPID adalah pejabat yang bertanggung jawab di bidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan/atau pelayanan informasi di lingkungan Sekretariat Jenderal.
9. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah yang selanjutnya disingkat APIP adalah Inspektorat Utama pada Sekretariat Jenderal.
10. Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yang selanjutnya disebut Aplikasi Pengaduan Nasional adalah layanan penyampaian aspirasi dan pengaduan rakyat secara *online* yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan pada setiap Penyelenggara pelayanan publik.
11. Aplikasi Pengaduan Masyarakat Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Aplikasi Pengaduan Masyarakat adalah layanan penyampaian Pengaduan Masyarakat terhadap Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia dan Sekretariat Jenderal secara *online* yang dikelola oleh Unit Layanan Pengaduan.

Pasal 2

Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia ini mengatur mengenai:

- a. jenis dan kriteria Pengaduan Masyarakat;
- b. pengelola Pengaduan Masyarakat;
- c. tata cara penyampaian Pengaduan Masyarakat; dan
- d. pengelolaan dan tindak lanjut Pengaduan Masyarakat.

Pasal 3

Pengelolaan Pengaduan Masyarakat terhadap kinerja Sekretariat Jenderal bertujuan:

- a. menjadikan Pengaduan Masyarakat sebagai kontrol sosial terhadap peningkatan kinerja Sekretariat Jenderal;
- b. mewujudkan pengelolaan Pengaduan Masyarakat secara efektif, efisien dan terintegrasi; dan
- c. mendorong terwujudnya penyelenggaraan pemerintah yang baik (*good governance*), bebas korupsi, kolusi dan nepotisme.

BAB II

JENIS DAN KRITERIA PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 4

- (1) Jenis Pengaduan Masyarakat dikelompokkan menjadi:
 - a. Pengaduan Berkadar Pengawasan; dan
 - b. Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan.
- (2) Pengaduan Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a harus memiliki kriteria sebagai berikut:
 - a. objektif sesuai dengan fakta dan tidak bersifat fitnah; dan
 - b. berisi informasi adanya indikasi terjadinya pelanggaran, penyimpangan, penyelewengan, penyalahgunaan wewenang, ataupun kesalahan yang dilakukan oleh PNS.

- (3) Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b harus memiliki kriteria sebagai berikut:
- a. berisi sumbang saran, aspirasi, dan/atau kritik terhadap penyelenggaraan tugas dan fungsi Sekretariat Jenderal; dan
 - b. bersifat konstruktif untuk peningkatan kinerja Sekretariat Jenderal.

Pasal 5

Penanganan Pengaduan Masyarakat dengan jenis dan kriteria sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 dilaksanakan dengan prinsip:

- a. koordinasi, yaitu melaksanakan kerja sama yang baik antar unit kerja pada Sekretariat Jenderal maupun dengan instansi pemerintah terkait;
- b. efektivitas dan efisiensi, yaitu dilaksanakan secara tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;
- c. akuntabilitas, yaitu harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat, baik proses maupun tindak lanjutnya;
- d. objektivitas, yaitu berdasarkan fakta atau bukti tanpa dipengaruhi prasangka, interpretasi, kepentingan pribadi, golongan, ataupun kepentingan pihak tertentu; dan
- e. tidak diskriminatif terhadap suku, agama, ras, etnis, ataupun hal subjektif lainnya.

BAB III

PENGELOLA PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 6

- (1) Pengaduan Masyarakat dikelola oleh biro yang membidangi Pengaduan Masyarakat sebagai koordinator.

- (2) Dalam melaksanakan tugasnya biro sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibantu oleh Unit Layanan Pengaduan.
- (3) Unit Layanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) mempunyai tugas antara lain:
 - a. menerima pengaduan baik secara langsung maupun tidak langsung;
 - b. melakukan pencatatan, verifikasi, dan telaah atas pengaduan;
 - c. menyalurkan hasil verifikasi dan/atau hasil telaahan pengaduan kepada unit kerja terkait;
 - d. melakukan pemantauan atas pengaduan yang telah disampaikan kepada unit kerja terkait;
 - e. menyampaikan hasil tindak lanjut kepada pengadu;
 - f. melakukan pengarsipan pengaduan;
 - g. melakukan koordinasi dengan pengelola Aplikasi Pengaduan Nasional; dan
 - h. menyusun laporan tindak lanjut pengaduan yang disampaikan kepada Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia.

Pasal 7

- (1) Biro yang membidangi Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (1), dalam mengelola Pengaduan Masyarakat berkoordinasi dengan:
 - a. biro yang membidangi kepegawaian;
 - b. APIP;
 - c. PPID dan/atau unit kerja yang membidangi hubungan masyarakat; dan
 - d. unit kerja lain di lingkungan Sekretariat Jenderal.
- (2) Selain berkoordinasi dengan unit kerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1), biro yang membidangi Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (1) juga dapat

berkoordinasi dengan instansi lain melalui Aplikasi Pengaduan Nasional.

Pasal 8

- (1) Sekretariat Jenderal melakukan integrasi Aplikasi Pengaduan Masyarakat dengan Aplikasi Pengaduan Nasional.
- (2) Dalam hal integrasi Aplikasi Pengaduan Masyarakat dengan Aplikasi Pengaduan Nasional sebagaimana dimaksud pada ayat (1) belum dapat dilakukan, Unit Layanan Pengaduan melakukan integrasi manual dengan mengisi catatan pengaduan ke dalam Aplikasi Pengaduan Nasional.

Pasal 9

- (1) Tata cara pengelolaan Aplikasi Pengaduan Nasional terintegrasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional.
- (2) Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia dapat menunjuk pejabat/pegawai Sekretariat Jenderal untuk mengelola, menindaklanjuti, dan/atau memantau Aplikasi Pengaduan Nasional.
- (3) Penunjukan pejabat/pegawai Sekretariat Jenderal sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditetapkan dengan Keputusan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia.

Pasal 10

- (1) Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia dapat membentuk tim koordinasi penanganan Pengaduan Masyarakat.

- (2) Susunan keanggotaan dan tugas masing-masing jabatan dalam tim koordinasi penanganan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia.

BAB IV

TATA CARA PENYAMPAIAN PENGADUAN MASYARAKAT

Bagian Kesatu

Pengadu

Pasal 11

- (1) Pengadu dapat berasal dari:
 - a. pihak internal; dan
 - b. pihak eksternal.
- (2) Pihak internal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a terdiri atas:
 - a. ASN di lingkungan Sekretariat Jenderal;
 - b. anggota Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia;
 - c. tenaga ahli dan staf administrasi Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia; dan
 - d. pegawai tidak tetap di lingkungan Sekretariat Jenderal.
- (3) Pihak eksternal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b berasal dari masyarakat umum dan/atau mitra kerja Sekretariat Jenderal.

Pasal 12

Teradu dalam Pengaduan Masyarakat adalah:

- a. PNS; dan/atau
- b. Unit kerja di lingkungan Sekretariat Jenderal.

Bagian Kedua
Media/Sarana Pengaduan
Pasal 13

- (1) Pengaduan dapat dilakukan secara:
 - a. tidak langsung; dan/atau
 - b. langsung.
- (2) Pengaduan secara tidak langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dilakukan antara lain melalui:
 - a. surat tertulis ditujukan kepada Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia dengan alamat Jl. Jenderal Gatot Subroto Senayan, Jakarta 10270;
 - b. Aplikasi Pengaduan Masyarakat;
 - c. surat elektronik melalui alamat `bag_dumas@dpr.go.id`;
 - d. media sosial dan aplikasi pesan melalui nomor yang disediakan;
 - e. secara elektronik untuk pengaduan terkait dengan dugaan tindak pidana korupsi, kolusi, dan nepotisme melalui *whistleblowing system* dengan alamat: `http://wbs.dpr.go.id`; dan/atau
 - f. Aplikasi Pengaduan Nasional.
- (3) Pengaduan secara langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b disampaikan secara langsung dengan datang ke unit kerja yang membidangi hubungan masyarakat.
- (4) Dalam hal terdapat Pengaduan yang disampaikan tidak melalui unit kerja sebagaimana dimaksud pada ayat (3) unit kerja yang menerima pengaduan secara langsung melaporkan/memberitahukan kepada Unit Layanan Pengaduan.
- (5) Unit Layanan Pengaduan mencatat dan memberikan nomor registrasi terhadap Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (4).

Pasal 14

- (1) Pengadu yang menyampaikan Pengaduan secara langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (3) mengisi formulir dengan format sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia ini.
- (2) Formulir yang telah diisi pengadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diserahkan kepada Unit Layanan Pengaduan.

Pasal 15

- (1) Unit Layanan Pengaduan setelah menerima pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13, mencatat dan memberikan nomor registrasi terhadap pengaduan yang masuk.
- (2) Nomor registrasi dapat digunakan oleh pengadu untuk melakukan penelusuran terhadap pengaduan yang disampaikan, secara berkala melalui Aplikasi Pengaduan Masyarakat.

Bagian Ketiga

Konten Pengaduan

Pasal 16

- (1) Pengaduan Berkadar Pengawasan paling sedikit memuat:
 - a. identitas pengadu;
 - b. tempat kejadian;
 - c. waktu kejadian;
 - d. pihak yang diadukan; dan
 - e. kronologi kejadian.
- (2) Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan paling sedikit memuat:
 - a. identitas pengadu;

- b. saran/kritik/aspirasi; dan
 - c. unit kerja yang diadukan.
- (3) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat dilengkapi dengan dokumen atau bukti pendukung lainnya.
- (4) Pengaduan yang disampaikan melalui *whistleblowing system* harus disertai dengan bukti pendukung sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat mengenai Pedoman Sistem Pelaporan (*Whistleblowing System*) Dugaan Tindak Pidana Korupsi, Kolusi dan Nepotisme di Lingkungan Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia.

Pasal 17

- (1) Dalam keadaan tertentu identitas pengadu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 ayat (1) huruf a, dapat dirahasiakan.
- (2) Pengaduan secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dilengkapi dengan identitas pengadu, tetap ditindaklanjuti oleh Unit Layanan Pengaduan sesuai dengan ketentuan Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia ini.

BAB V

PENGELOLAAN DAN TINDAK LANJUT PENGADUAN MASYARAKAT

Bagian Kesatu

Umum

Pasal 18

- (1) Biro yang membidangi Pengaduan Masyarakat dalam mengelola pengaduan menetapkan suatu standar pelayanan Pengaduan Masyarakat.

- (2) Standar pelayanan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) digunakan sebagai acuan bagi Unit Layanan Pengaduan dalam menerima dan mengelola pengaduan.
- (3) Standar pelayanan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia.

Pasal 19

Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dilaksanakan melalui tahapan:

- a. pencatatan, verifikasi, dan penelaahan pengaduan;
- b. penyaluran pengaduan;
- c. tindak lanjut pengaduan;
- d. pemantauan atas tindak lanjut pengaduan;
- e. pemberitahuan hasil tindak lanjut kepada pengadu;
- f. pelaporan; dan
- g. pengarsipan.

Bagian Kedua

Pencatatan

Pasal 20

- (1) Pencatatan pengaduan dilakukan secara:
 - a. manual; dan/atau
 - b. elektronik.
- (2) Pencatatan secara manual sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dicatat dalam agenda penerimaan pengaduan berdasarkan urutan nomor registrasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (2).

- (3) Pencatatan secara elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dicatat dalam sistem aplikasi komputer Unit Layanan Pengaduan.
- (4) Pencatatan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh Unit Layanan Pengaduan.

Bagian Ketiga

Verifikasi

Pasal 21

- (1) Verifikasi atas pengaduan dilakukan dengan:
 - a. memeriksa kelengkapan data/informasi pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 ayat (1); dan
 - b. mengategorikan pengaduan berdasarkan jenis dan kriteria pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4.
- (2) Pengaduan yang berdasarkan hasil verifikasi merupakan Pengaduan Berkadar Pengawasan selanjutnya dilakukan penelaahan.
- (3) Pengaduan yang berdasarkan hasil verifikasi merupakan Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan langsung disalurkan kepada unit kerja terkait.
- (4) Verifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh Unit Layanan Pengaduan.

Bagian Keempat

Penelaahan

Pasal 22

- (1) Penelaahan pengaduan dilaksanakan oleh Unit Layanan Pengaduan.
- (2) Penelaahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:
 - a. menyusun kronologi dan merumuskan inti masalah dari substansi yang dilaporkan;

- b. menguji dan menghubungkan substansi yang diadukan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - c. meneliti dokumen dan/atau informasi yang terkait dengan pengaduan; dan
 - d. menyusun usul tindak lanjut pengaduan.
- (3) Penelaahan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disusun dalam format laporan telaahan sebagaimana tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia ini.

Bagian Kelima

Penyaluran

Pasal 23

Hasil verifikasi dan/atau penelaahan atas pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 ayat (3) dan Pasal 22, disalurkan kepada:

- a. unit kerja yang membidangi kepegawaian dan/atau APIP untuk Pengaduan Berkadar Pengawasan;
- b. unit kerja terkait untuk Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan; dan/atau
- c. PPID dan/atau unit kerja yang membidangi hubungan masyarakat untuk Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan terkait pelayanan informasi publik.

Bagian Keenam

Tindak lanjut

Paragraf 1

Pengaduan Berkadar Pengawasan

Pasal 24

Pengaduan Berkadar Pengawasan yang ditangani oleh unit kerja yang membidangi kepegawaian meliputi permasalahan mengenai:

- a. pelanggaran kode etik PNS;
- b. pelanggaran disiplin PNS; dan/atau
- c. benturan kepentingan.

Pasal 25

Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 ditindaklanjuti berdasarkan kepada:

- a. Peraturan Pemerintah mengenai Disiplin Pegawai Negeri Sipil;
- b. Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia mengenai Kode Etik Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia; dan
- c. Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia mengenai Benturan Kepentingan.

Pasal 26

Pengaduan Berkadar Pengawasan yang ditangani oleh APIP meliputi permasalahan mengenai:

- a. pengadaan barang dan jasa;
- b. penyalahgunaan wewenang;
- c. dugaan praktik kolusi, korupsi, nepotisme; dan/atau
- d. gratifikasi.

Pasal 27

Pengaduan Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 ditindaklanjuti berdasarkan kepada:

- a. Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia mengenai Pengendalian Gratifikasi di Lingkungan Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia; dan
- b. Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor mengenai Pedoman Sistem

Pelaporan (*Whistleblowing System*) Dugaan Tindak Pidana Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme di Lingkungan Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia.

Paragraf 2

Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan

Pasal 28

Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan berupa saran, kritik dan/atau aspirasi yang bermanfaat bagi peningkatan kinerja Sekretariat Jenderal dan memerlukan tindakan lebih lanjut berdasarkan hasil telaahan direkomendasikan untuk ditindaklanjuti unit kerja terkait.

Pasal 29

Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 ditindaklanjuti oleh unit kerja terkait sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Paragraf 3

Pengaduan Terkait Pelayanan Informasi Publik

Pasal 30

- (1) Pengaduan terkait pelayanan informasi publik ditangani oleh PPID dan/atau unit yang membidangi hubungan masyarakat.
- (2) Pengaduan terkait pelayanan informasi publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi permohonan data dan informasi yang bersifat tidak dikecualikan.

Pasal 31

Pengaduan terkait pelayanan informasi publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 ditindaklanjuti berdasarkan kepada Undang-Undang mengenai Keterbukaan Informasi Publik.

Paragraf 4

Pemberitahuan Hasil Tindak Lanjut Pengaduan

Pasal 32

- (1) Unit kerja yang menangani tindak lanjut pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24, Pasal 26, Pasal 28, dan Pasal 30 ayat (1) menyampaikan hasil tindak lanjut kepada Unit Layanan Pengaduan.
- (2) Hasil tindak lanjut pengaduan yang disampaikan kepada Unit Layanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa laporan ringkasan tindak lanjut yang telah diambil oleh unit kerja yang menangani pengaduan.
- (3) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disusun dalam format laporan ringkasan tindak lanjut sebagaimana tercantum dalam Lampiran III yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia ini.
- (4) Unit Layanan Pengaduan menyampaikan ringkasan tindak lanjut sebagaimana dimaksud pada ayat (2) kepada pengadu.

Bagian Ketujuh

Pemantauan

Pasal 33

- (1) Unit Layanan Pengaduan melakukan pemantauan tindak lanjut pengaduan.
- (2) Hasil pemantauan dari Unit Layanan Pengaduan berupa status perkembangan pengaduan disampaikan kepada pengadu melalui Aplikasi Pengaduan Masyarakat.

Bagian Kedelapan

Pelaporan

Pasal 34

- (1) Hasil pengelolaan dan tindak lanjut penanganan pengaduan disusun oleh Unit Layanan Pengaduan dalam bentuk laporan paling sedikit satu kali dalam setahun.
- (2) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disusun secara sistematis, singkat, jelas, dan dapat dipertanggungjawabkan serta memuat kesimpulan dan/atau saran tindak lanjut.
- (3) Laporan hasil pengelolaan dan tindak lanjut pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan kepada Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia oleh Unit Layanan Pengaduan.

Bagian Kesembilan

Pengarsipan

Pasal 35

- (1) Laporan ringkasan tindak lanjut sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (3) dan laporan hasil pengelolaan dan tindak lanjut pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 ayat (3) didokumentasikan oleh Unit Layanan Pengaduan sebagai arsip.
- (2) Arsip sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disusun sesuai dengan kategori dan jenis pengaduan, media/sarana pengaduan, dan waktu pengaduan.

Pasal 36

Arsip sebagaimana dimaksud dalam pasal 35 diserahkan kepada unit yang membidangi kearsipan setelah melewati masa retensinya.

BAB VI
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 37

Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta,
pada tanggal 2 Juni 2020

SEKRETARIS JENDERAL,

ttd.

INDRA ISKANDAR

Salinan sesuai dengan aslinya
SEKRETARIAT JENDERAL DEWAN PERWAKILAN RAKYAT
REPUBLIK INDONESIA
Kepala Biro Hukum dan Pengaduan Masyarakat

ttd.

Arini Wijayanti, S.H., M.H.

LAMPIRAN I PERATURAN SEKRETARIS JENDERAL
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK
INDONESIA NOMOR 9 TAHUN 2020
TENTANG PENGADUAN MASYARAKAT
TERHADAP KINERJA SEKRETARIAT
JENDERAL DEWAN PERWAKILAN
RAKYAT REPUBLIK INDONESIA

FORMULIR PENGADUAN

1. Pelapor

- a. Nama :
- b. Nomor Identitas :
(KTP/Paspor/SIM)
- c. Tempat/Tgl Lahir :
- d. Jenis Kelamin :
- e. Pekerjaan :
- f. Kewarganegaraan :
- g. Alamat :
- h. Fax :
- i. E-Mail :

2. Peristiwa yang dilaporkan

- a. Peristiwa :
- b. Tempat Kejadian :
- c. Hari dan Tanggal :
Kejadian
- d. Waktu Kejadian :
- e. Terlapor :
- f. Alamat Terlapor** :
- g. No. Telp/Hp :

3. Saksi-saksi

1. Nama :
Alamat*** :
No.Telp/Hp :
2. Nama :
Alamat*** :
No.Telp/Hp :
3. Nama :
Alamat*** :
No.Telp/Hp :

4. Bukti-bukti

- a. :
- b. :
- c. :

5. Uraian Singkat

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Dilaporkan di :
Hari dan Tanggal :
Waktu/jam :

Saya menyatakan bahwa isi laporan ini adalah yang sebenar-benarnya dan saya bersedia mempertanggungjawabkan di hadapan hukum.

Penerima Laporan

Pelapor

.....

.....

Keterangan:

**Tidak Wajib diisi.

***Jika alamat tempat tinggal lengkap tidak diketahui, cukup disebutkan Alamat yang diketahui terkait dengan terlapor.

SEKRETARIS JENDERAL,

ttd.

INDRA ISKANDAR

LAMPIRAN II PERATURAN SEKRETARIS JENDERAL
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK
INDONESIA NOMOR 9 TAHUN 2020
TENTANG PENGADUAN MASYARAKAT
TERHADAP KINERJA SEKRETARIAT
JENDERAL DEWAN PERWAKILAN
RAKYAT REPUBLIK INDONESIA

FORMAT LAPORAN TELAAHAN

I. KRONOLOGI DAN RINGKASAN PERMASALAHAN

II. DAFTAR DOKUMEN/BUKTI PENDUKUNG

1. -----
2. -----
3. -----
4. -----

III. DASAR HUKUM TERKAIT

IV. ANALISA PENGADUAN

V. USUL TINDAK LANJUT

VI. PENUTUP

SEKRETARIS JENDERAL,

ttd.

INDRA ISKANDAR

LAMPIRAN III PERATURAN SEKRETARIS JENDERAL
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK
INDONESIA NOMOR 9 TAHUN 2020
TENTANG PENGADUAN MASYARAKAT
TERHADAP KINERJA SEKRETARIAT
JENDERAL DEWAN PERWAKILAN
RAKYAT REPUBLIK INDONESIA

FORMAT LAPORAN RINGKASAN TINDAK LANJUT

I. PENDAHULUAN

1. RINGKASAN PERMASALAHAN

2. KRONOLOGIS PENANGANAN TINDAK LANJUT PENGADUAN

II. DASAR HUKUM TERKAIT

III. HASIL TINDAK LANJUT

IV. PENUTUP

SEKRETARIS JENDERAL,

ttt.

INDRA ISKANDAR