



**SALINAN**

**SEKRETARIS JENDERAL  
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT  
REPUBLIK INDONESIA**

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

**NOMOR 22 TAHUN 2022**

**TENTANG**

**PENGELOLAAN ASPIRASI DAN PENGADUAN MASYARAKAT KEPADA  
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA,**

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

Menimbang : bahwa untuk menyerap, menghimpun, menampung, dan menindaklanjuti aspirasi dan pengaduan masyarakat, perlu mengatur pengelolaan aspirasi dan pengaduan masyarakat yang ditetapkan dengan Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat tentang Pengelolaan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat kepada Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);  
2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2014 tentang Majelis Permusyawaratan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Daerah, dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (Lembaran Negara

Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5568), sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2019 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 181, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6396);

3. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
4. Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2020 tentang Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 39);
5. Peraturan Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2020 tentang Tata Tertib (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 667);
6. 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);
7. Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat

Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN SEKRETARIS JENDERAL DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA TENTANG PENGELOLAAN ASPIRASI DAN PENGADUAN MASYARAKAT KEPADA 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. Dewan Perwakilan Rakyat yang selanjutnya disingkat DPR adalah Dewan Perwakilan Rakyat sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
2. Alat Kelengkapan DPR yang selanjutnya disingkat AKD adalah sebagaimana dimaksud dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Sekretariat Jenderal DPR adalah aparatur pemerintah yang di dalam menjalankan tugas dan

fungsinya berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Pimpinan DPR.

4. Sekretaris Jenderal adalah Sekretaris Jenderal DPR sebagaimana dimaksud dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.
5. Aspirasi adalah penyampaian pernyataan sikap, pendapat, kritikan, masukan, dan saran terkait dengan tugas, fungsi, dan kewenangan DPR.
6. Pengaduan adalah ungkapan, rasa tidak senang, ketidakpuasan atau keluhan yang disampaikan pengadu kepada DPR atas suatu permasalahan yang terkait dengan fungsi pengawasan dalam rangka pelaksanaan undang undang, pelaksanaan keuangan negara dan kebijakan pemerintah.

#### Pasal 2

Pengelolaan Aspirasi dan Pengaduan masyarakat kepada DPR dilaksanakan dengan memperhatikan prinsip-prinsip:

- a. akuntabilitas;
- b. koordinasi;
- c. objektivitas;
- d. keadilan;
- e. rahasia;
- f. efektif dan efisien; dan
- g. transparansi.

#### Pasal 3

Peraturan Sekretaris Jenderal ini bertujuan menjadi landasan atau dasar hukum dan acuan bagi Sekretariat Jenderal DPR dalam melaksanakan pengelolaan

Aspirasi dan Pengaduan masyarakat kepada DPR yang bersifat informatif, efektif, efisien, dan terintegrasi.

#### Pasal 4

Peraturan Sekretaris Jenderal ini mengatur mengenai:

- a. pengelolaan Aspirasi dan Pengaduan secara langsung;
- b. pengelolaan Aspirasi dan Pengaduan secara tidak langsung; dan
- c. pemantauan dan evaluasi.

### BAB II

## PENGELOLAAN ASPIRASI DAN PENGADUAN SECARA LANGSUNG

### Bagian Kesatu

#### Persyaratan Penyampaian Aspirasi dan Pengaduan Secara Langsung

#### Pasal 5

- (1) Aspirasi dan Pengaduan secara langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf a dilakukan oleh pihak yang terdiri atas:
  - a. individu atau perorangan;
  - b. kelompok masyarakat atau organisasi; dan/atau
  - c. institusi;
- (2) Pihak yang menyampaikan Aspirasi dan Pengaduan secara langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memenuhi persyaratan:
  - a. menunjukkan identitas;
  - b. memiliki maksud dan tujuan yang jelas; dan

- c. memiliki substansi yang jelas.
- (3) Selain persyaratan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) Pengaduan secara langsung harus disertai dengan data pendukung.

## Bagian Kedua

### Penerimaan Aspirasi dan Pengaduan Secara Langsung

#### Paragraf 1

##### Umum

#### Pasal 6

Pengelolaan Aspirasi dan Pengaduan secara langsung dilaksanakan oleh unit kerja yang membidangi hubungan masyarakat yang berkoordinasi dengan unit kerja yang membidangi pengamanan dalam, unit kerja yang membidangi kesekretariatan pimpinan, unit kerja yang membidangi kesekretariatan AKD, dan pusat yang membidangi teknologi informasi.

#### Paragraf 2

##### Mekanisme

#### Pasal 7

- (1) Penerimaan pihak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) yang akan memasuki lingkungan DPR, dilaksanakan oleh unit kerja yang membidangi pengamanan dalam.
- (2) Unit kerja yang membidangi pengamanan dalam sebagaimana dimaksud pada ayat (1), melakukan pemeriksaan terkait maksud dan tujuan kegiatan.

- (3) Pemeriksaan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan sesuai dengan prosedur tetap dari unit kerja yang membidangi pengamanan dalam.
- (4) Setelah melalui pemeriksaan sebagaimana dimaksud pada ayat (3), unit kerja yang membidangi pengamanan dalam mengantarkan pihak sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepada unit kerja yang membidangi hubungan masyarakat.

#### Pasal 8

- (1) Unit kerja yang membidangi hubungan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (4), melakukan verifikasi terhadap maksud dan tujuan serta dokumen pendukung sesuai dengan syarat penyampaian aspirasi dan pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2).
- (2) Hasil verifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa:
  - a. memenuhi persyaratan; atau
  - b. tidak memenuhi persyaratan.
- (3) Pihak yang tidak memenuhi persyaratan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (2), sebelumnya wajib untuk melengkapi persyaratan atau dapat menyampaikan Aspirasi dan/atau Pengaduan melalui mekanisme penyampaian Aspirasi dan/atau Pengaduan secara tidak langsung.

#### Bagian Ketiga

#### Tindak Lanjut Aspirasi dan Pengaduan Secara Langsung

#### Pasal 9

- (1) Unit kerja yang membidangi hubungan masyarakat menyalurkan pihak yang telah memenuhi persyaratan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (2) kepada AKD dan/atau Anggota DPR.
- (2) Penyaluran pihak sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui koordinasi dengan Sekretariat AKD terkait, dan dengan didampingi unit kerja yang membidangi pengamanan dalam.
- (3) Pelayanan pihak sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaksanakan sesuai dengan standar operasional prosedur.
- (4) Unit kerja yang membidangi hubungan masyarakat melakukan pendampingan dan pencatatan yang dibuat dalam laporan kegiatan pelayanan kehumasan atas setiap pelaksanaan kegiatan penyampaian aspirasi dan pengaduan kepada AKD dan/atau anggota DPR sebagaimana dimaksud pada ayat (2).

#### Pasal 10

Dalam hal AKD berhalangan untuk menerima pihak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (4), unit kerja yang membidangi hubungan masyarakat memberikan alternatif penyampaian Aspirasi dan Pengaduan dengan:

- a. mekanisme penyampaian Aspirasi dan Pengaduan secara tidak langsung; atau
- b. disampaikan pada hari lain yang ditentukan.



BAB III  
PENGELOLAAN ASPIRASI DAN PENGADUAN SECARA  
TIDAK LANGSUNG

Bagian Kesatu  
Tata Cara Penyampaian

Pasal 11

- (1) Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat secara tidak langsung disampaikan melalui:
  - a. surat;
  - b. situs web DPR; dan/atau
  - c. media lain yang ditentukan oleh Sekretariat Jenderal DPR.
- (2) Surat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, harus memuat tanda tangan atau cap jempol.

Pasal 12

Aspirasi dan Pengaduan secara tidak langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf b dilakukan oleh pihak yang terdiri atas:

- a. individu atau perorangan;
- b. kelompok masyarakat atau organisasi; dan/atau
- c. institusi;

Pasal 13

- (1) Pihak yang menyampaikan Aspirasi secara tidak langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 harus memenuhi persyaratan:
  - a. melampirkan identitas;
  - b. menyampaikan maksud dan tujuan yang jelas; dan
  - c. menyampaikan substansi yang jelas.

- (2) Untuk Pengaduan secara tidak langsung harus memenuhi persyaratan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan disertai dengan data pendukung.
- (3) Selain ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), penyampaian Pengaduan harus memenuhi syarat berupa permasalahan yang memerlukan respon.

## Bagian Kedua

### Pelaksanaan Pengelolaan Aspirasi dan Pengaduan

#### Pasal 14

- (1) Aspirasi dan Pengaduan yang disampaikan melalui surat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 huruf a diterima oleh unit kerja yang membidangi tata persuratan untuk dilakukan pencatatan.
- (2) Aspirasi dan Pengaduan secara tidak langsung yang telah dicatat, disampaikan kepada unit kerja yang membidangi pengaduan masyarakat.

#### Pasal 15

- (1) Unit kerja yang membidangi pengaduan masyarakat melakukan verifikasi atas Aspirasi dan Pengaduan yang telah disampaikan.
- (2) Verifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan berdasarkan persyaratan penyampaian Aspirasi dan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (1).

- (3) Hasil Verifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa:
- a. memenuhi persyaratan; atau
  - b. tidak memenuhi persyaratan;
- untuk ditindaklanjuti.

Pasal 16

- (1) Unit kerja yang membidangi pengaduan masyarakat menganalisis Aspirasi dan Pengaduan yang telah memenuhi persyaratan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (3) huruf a.
- (2) Aspirasi dan Pengaduan yang tidak memenuhi persyaratan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (3) huruf b akan diarsipkan.

Pasal 17

- (1) Analisis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 ayat (1) terdiri atas:
  - a. analisis Aspirasi dan Pengaduan yang ditujukan kepada pimpinan DPR; dan
  - b. analisis Aspirasi dan Pengaduan yang ditujukan kepada komisi atau badan, mahkamah kehormatan dewan, panitia khusus, atau alat kelengkapan lain yang diperlukan dan dibentuk oleh rapat paripurna DPR.
- (2) Analisis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a paling kurang memuat:
  - a. ringkasan permasalahan;
  - b. pembahasan; dan
  - c. kesimpulan dan saran.
- (3) Analisis sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) huruf b memuat ringkasan kronologis.

- (4) Format Analisis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Format I Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Sekretaris Jenderal ini.

#### Pasal 18

Sesuai dengan ketentuan Peraturan DPR yang mengatur mengenai Tata Tertib, kesimpulan dan saran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 ayat (2) huruf c meliputi:

- a. Pimpinan DPR menindaklanjuti Aspirasi dan Pengaduan;
- b. Pimpinan DPR meneruskan kepada komisi atau badan lain DPR;
- c. Pimpinan DPR meneruskan kepada pimpinan fraksi; dan/atau
- d. Pimpinan DPR meneruskan kepada rapat paripurna.

#### Pasal 19

- (1) Analisis Aspirasi dan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 ayat (1) huruf a disampaikan kepada pimpinan DPR melalui sekretariat pimpinan DPR sesuai dengan substansi surat.
- (2) Analisis Aspirasi dan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 ayat (1) huruf b disampaikan kepada komisi atau badan, mahkamah kehormatan dewan, panitia khusus, atau alat kelengkapan lain yang diperlukan dan dibentuk oleh rapat paripurna DPR melalui sekretariat masing-masing sesuai dengan substansi surat.

- (3) Analisis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) disertai dengan surat Aspirasi atau Pengaduan.
- (4) Sekretariat AKD wajib menyampaikan analisis Aspirasi dan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) kepada pimpinan AKD sebagai bahan rapat.

### Bagian Ketiga

#### Pelaksanaan Pengelolaan Aspirasi dan Pengaduan Yang Bersifat Tembusan

##### Pasal 20

- (1) Aspirasi dan Pengaduan yang bersifat tembusan dicatat dan dilakukan rekapitulasi oleh unit kerja yang membidangi pengaduan masyarakat.
- (2) Penyampaian Aspirasi dan Pengaduan yang ditujukan kepada instansi sesuai kewenangannya dengan tujuan tembusan kepada DPR harus memenuhi syarat:
  - a. memuat identitas dan alamat pengirim yang jelas dan lengkap; dan
  - b. mempunyai maksud dan tujuan yang jelas.
- (3) Aspirasi dan Pengaduan yang memenuhi syarat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diteruskan kepada Pimpinan AKD sesuai dengan substansi.

### Bagian Keempat

#### Kompilasi

##### Pasal 21

- (1) Unit kerja yang membidangi Pengaduan masyarakat mengompilasi Aspirasi dan Pengaduan sebagaimana

dimaksud dalam pasal 19 ayat (1) sesuai analisis dan berdasarkan daerah pemilihan.

- (2) Kompilasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan setiap akhir masa sidang.
- (3) Hasil kompilasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disampaikan kepada Pimpinan AKD untuk menjadi bahan pengawasan.

#### Bagian Kelima

#### Tindak Lanjut Aspirasi dan Pengaduan Secara Tidak Langsung

##### Pasal 22

- (1) Aspirasi dan Pengaduan yang ditujukan kepada pimpinan DPR sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1) ditindaklanjuti sesuai rekomendasi yang diberikan oleh pimpinan DPR.
- (2) Aspirasi dan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan oleh sekretariat pimpinan DPR kepada sekretariat AKD sebagai bahan masukan pelaksanaan tugas dan fungsi DPR.

##### Pasal 23

- (1) Pengaduan dapat disampaikan kepada kementerian atau lembaga terkait sesuai dengan rekomendasi Pimpinan DPR sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 ayat (1).
- (2) Penyampaian Pengaduan sebagaimana dimaksud ayat (1) disampaikan dalam bentuk surat eksternal, yang disusun oleh unit kerja yang memberikan

dukungan layanan administrasi kepada pimpinan DPR sesuai bidangnya.

- (3) Surat eksternal penyampaian Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditandatangani oleh pimpinan DPR.
- (4) Kewenangan penandatanganan surat sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat didelegasikan kepada Sekretaris Jenderal.
- (5) Surat eksternal sebagaimana dimaksud pada ayat (3) ditembuskan kepada unit kerja yang membidangi pengaduan masyarakat.
- (6) Surat eksternal penyampaian Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dikirimkan melalui unit kerja yang membidangi persuratan.
- (7) Surat eksternal penyampaian Pengaduan kepada kementerian atau lembaga sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat:
  - a. instansi yang dituju;
  - b. identitas pihak yang menyampaikan Pengaduan;
  - c. substansi Pengaduan;
  - d. tanda tangan pejabat yang berwenang; dan
  - e. tembusan surat.
- (8) Format surat eksternal sebagaimana dimaksud pada ayat (5) tercantum dalam Format II Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Sekretaris Jenderal ini.

#### Pasal 24

Aspirasi dan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 ayat (1) dan ayat (2) dapat menjadi bahan rapat sesuai dengan persetujuan pimpinan AKD.

Pasal 25

- (1) Sekretariat AKD yang menerima Aspirasi dan Pengaduan masyarakat dari unit kerja pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1) dan ayat (2) melakukan pencatatan dan membuat laporan berkala berupa tindak lanjut terhadap Aspirasi dan Pengaduan yang telah disampaikan kepada pimpinan AKD.
- (2) Pencatatan dan pembuatan laporan berkala sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan pada setiap masa sidang.
- (3) Laporan berkala sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan kepada Sekretaris Jenderal dengan tembusan kepada unit kerja yang membidangi pengaduan masyarakat.
- (4) Laporan berkala sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibuat dalam bentuk tabel sebagaimana tercantum dalam Format III Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Sekretaris Jenderal ini.
- (5) Laporan tindak lanjut Aspirasi dan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dijadikan sebagai laporan kinerja DPR.

Pasal 26

- (1) Unit kerja yang membidangi pengaduan masyarakat setelah menerima laporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 ayat (3) menyampaikan hasil tindak lanjut kepada pihak yang menyampaikan Aspirasi dan Pengaduan.
- (2) Penyampaian hasil tindak lanjut sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan melalui situs web DPR.



#### Pasal 27

Ketentuan lebih lanjut mengenai mekanisme dan tata cara tindak lanjut Aspirasi dan Pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 sampai dengan Pasal 26 ditetapkan dengan standar operasional prosedur unit kerja terkait.

#### Bagian Keenam

#### Koordinasi Pengelolaan Aspirasi dan Pengaduan Secara Tidak Langsung

#### Pasal 28

- (1) Aspirasi dan Pengaduan yang disampaikan secara tidak langsung dikelola oleh unit kerja yang membidangi pengaduan masyarakat.
- (2) Dalam melaksanakan pengelolaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), unit kerja yang membidangi pengaduan masyarakat berkoordinasi dengan unit kerja yang membidangi hubungan masyarakat, unit kerja yang membidangi kesekretariatan pimpinan dan unit kerja yang membidangi kesekretariatan AKD dan pusat yang membidangi teknologi informasi.

### BAB IV

### PEMANTAUAN DAN EVALUASI

#### Pasal 29

- (1) Pemantauan dan evaluasi Aspirasi dan Pengaduan dilaksanakan oleh:

- a. unit kerja yang membidangi hubungan masyarakat untuk pengelolaan Aspirasi dan Pengaduan yang disampaikan secara langsung; dan
  - b. unit kerja yang membidangi pengaduan masyarakat untuk pengelolaan Aspirasi dan Pengaduan yang disampaikan secara tidak langsung.
- (2) Pemantauan dan evaluasi dilakukan secara berkala dengan menyampaikan laporan pemantauan dan evaluasi atas pengelolaan Aspirasi dan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) pada setiap akhir tahun sidang.
  - (3) Hasil pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disampaikan kepada Sekretaris Jenderal dan ditembuskan kepada unit kerja yang membidangi pengaduan masyarakat.

#### Pasal 30

- (1) Unit kerja yang membidangi hubungan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 29 ayat (1) huruf a dan unit kerja yang membidangi pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 29 ayat (1) huruf b menyusun laporan berupa daftar inventaris mengenai pengelolaan Aspirasi dan Pengaduan yang dilakukan setiap 1 (satu) tahun kalender.
  - (2) Laporan pengelolaan Aspirasi dan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan kepada Sekretaris Jenderal secara berjenjang.
-

BAB V  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 31

Peraturan Sekretaris Jenderal ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta,  
pada tanggal 5 Desember 2022  
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  
 PERATURAN SEKRETARIS JENDERAL  
 DEWAN PERWAKILAN RAKYAT  
 REPUBLIK INDONESIA NOMOR 22  
 TAHUN 2022 TENTANG  
 PENGELOLAAN ASPIRASI DAN  
 PENGADUAN MASYARAKAT KEPADA  
 DEWAN PERWAKILAN RAKYAT  
 REPUBLIK INDONESIA

**FORMAT I ANALISIS ASPIRASI DAN PENGADUAN MASYARAKAT**

**LEMBAR ANALISA  
 BAGIAN PENGADUAN MASYARAKAT**

KODE SURAT	: PM.02/(Nomor Agenda Surat)/(Bulan Surat Masuk)/(Tahun Surat Masuk), (Tanggal Registrasi Surat)
ASAL SURAT	: (Nama Pengadu), (Alamat Lengkap Pengadu)
TUJUAN SURAT	: (Ketua/Wakil Ketua DPR RI/Komisi/Badan/MKD/AKD lainnya)
TANGGAL SURAT	: (Tanggal Pembuatan Surat)
PERIHAL	: (Perihal yang tertera pada Surat Pengaduan)

<b>DARI</b>	<b>Sekjen DPR RI</b> ( <i>untuk aspirasi dan pengaduan tujuan Pimpinan DPR RI</i> ) <b>Deputi Persidangan</b> ( <i>untuk aspirasi dan pengaduan tujuan Komisi/Badan</i> )
<b>UNTUK</b>	<b>Yth. Ketua DPR RI/Wakil Ketua DPR RI Bidang...</b> ( <i>untuk aspirasi dan pengaduan tujuan Pimpinan DPR RI</i> ) <b>Yth. Pimpinan Komisi .....</b> DPR RI ( <i>untuk aspirasi dan pengaduan tujuan Komisi/Badan/MKD/AKD lainnya</i> )

ANALISA	PARAF/ TGL
<p data-bbox="226 360 432 389"><i>*Contoh analisis</i></p> <p data-bbox="226 427 1174 490">Bersama ini kami sampaikan dengan hormat surat dari Sdr. .... yang ditujukan kepada Komisi ..... DPR RI, perihal .....</p> <p data-bbox="226 526 384 555"><b>I. Isi Surat</b></p> <ol data-bbox="268 560 932 651" style="list-style-type: none"><li>1. Pengadu adalah .....</li><li>2. Bahwa (<i>ringkasan isi surat</i>)</li><li>3. Pengadu memohon melalui DPR RI untuk .....</li></ol> <p data-bbox="226 719 446 748"><b>II. Pembahasan</b></p> <ol data-bbox="268 752 1165 909" style="list-style-type: none"><li>1. Inti permasalahan yang disampaikan pengadu tersebut adalah .....</li><li>2. Berkaitan dengan isi surat tersebut, maka perlu memperhatikan peraturan perundang-undangan sebagai berikut:<ol data-bbox="304 848 635 909" style="list-style-type: none"><li>a. Undang-Undang .....</li><li>b. Peraturan .....</li></ol></li></ol> <p data-bbox="226 949 577 978"><b>III. Kesimpulan dan Saran</b></p> <ol data-bbox="268 983 1179 1305" style="list-style-type: none"><li>1. Berdasarkan ketentuan di atas.....</li><li>2. Sesuai Pasal 7 huruf g dan Pasal 13 huruf j Peraturan DPR RI Nomor 1 Tahun 2020 tentang Tata Tertib, bahwa DPR RI bertugas menyerap, menghimpun, menampung, dan menindaklanjuti aspirasi dan pengaduan masyarakat. Selain itu Pasal 342 ayat (2) menyatakan bahwa Pimpinan DPR menentukan apakah surat masuk tersebut sesuai dengan urgensi dan/atau permasalahannya akan dibacakan dalam rapat paripurna DPR RI, ditangani sendiri, atau diteruskan kepada alat kelengkapan DPR RI lainnya dan/atau pimpinan fraksi.</li></ol> <p data-bbox="268 1341 1179 1534">Dengan demikian, permasalahan pengadu dapat ditindaklanjuti sendiri oleh Pimpinan dengan mengirim surat kepada..... yang berwenang untuk....., atau meneruskan permasalahan tersebut kepada Komisi.....DPR RI yang membidangi....., sebagai bahan masukan dan tindak lanjut. Permasalahan Pengadu juga disampaikan kepada Anggota DPR RI Dapil..... (F-....., F-....., dan F-.....).</p>	

## FORMAT II FORMAT SURAT EKSTERNAL



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

Nomor : ..... Jakarta, (tanggal dan tahun)  
Sifat : .....  
Derajat : .....  
Lampiran : .....  
Perihal : .....

Kepada Yth.  
**(Pimpinan/Kepala/Menteri Kementerian/Instansi/Lembaga)**  
(Alamat dan Kode Pos Kementerian/Instansi/Lembaga)

.....  
.....

Bersama dengan ini kami beritahukan pengaduan masyarakat yang disampaikan kepada Pimpinan DPR RI atas nama ....., yang beralamat di ....., dengan perihal .....

Pengadu menyampaikan pokok-pokok permasalahan sebagai berikut :

1. ....
2. ....
3. ...., dst.

Sehubungan dengan hal itu dan berdasarkan Peraturan DPR RI Nomor 1 Tahun 2020 tentang Tata Tertib DPR RI, serta sesuai Disposisi Pimpinan DPR RI, permasalahan tersebut kami teruskan kepada Bapak/Ibu untuk mendapatkan penanganan lebih lanjut sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian atas perhatian Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.

a.n. PIMPINAN DPR RI  
SEKRETARIS JENDERAL

(NAMA SEKJEN DPR RI)  
(NIP. ....)

Tembusan :

1. ....
2. ....
3. ...., dst.

**FORMAT III FORMAT LAPORAN ASPIRASI DAN PENGADUAN MASYARAKAT DARI AKD TIAP MASA PERSIDANGAN**

**ASPIRASI DAN PENGADUAN MASYARAKAT YANG DITINDAKLANJUTI  
TAHUN SIDANG ... MASA PERSIDANGAN ....**

**A. Aspirasi/Pengaduan Masyarakat Melalui Surat**

<b>TINDAK LANJUT</b>	<b>JUMLAH SURAT</b>
Bahan Raker / RDP / RDPU	
Diteruskan ke Instansi/Lembaga Terkait	
<b>Jumlah</b>	<b>Total</b>

**B. Aspirasi/Pengaduan Masyarakat Melalui Website**

<b>TINDAK LANJUT</b>	<b>JUMLAH SURAT</b>
Bahan Raker / RDP / RDPU	
Diteruskan ke Instansi/Lembaga Terkait	
<b>Jumlah</b>	<b>Total</b>

Jakarta, .... ..

Kepala Bagian Sekretariat Komisi....

ttd

(Nama lengkap)

SEKRETARIS JENDERAL,

ttd.

**INDRA ISKANDAR**