



SALINAN

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

**SEKRETARIS JENDERAL
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 2 TAHUN 2024
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 : a. bahwa untuk meningkatkan kualitas dan efektifitas dalam menampung, menghimpun, menyerap, dan menindaklanjuti aspirasi dan pengaduan masyarakat secara terintegrasi dan interoperabilitas dengan didukung teknologi informasi, perlu disusun aturan pengelolaan aspirasi dan pengaduan masyarakat yang menjadi pedoman bagi seluruh pemangku kepentingan baik di dalam maupun di luar instansi Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia 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 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182);
 5. Peraturan Presiden Nomor 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 112);
 6. Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2020 tentang Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 39) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2020 tentang Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 30);
 7. Peraturan Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2020 tentang Tata Tertib (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 667);
 8. 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);
 9. Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2023 tentang Perubahan Ketiga Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 tentang

Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia;

10. Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2022 tentang Satu Data 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 Republik Indonesia yang selanjutnya disebut DPR RI adalah Dewan Perwakilan Rakyat sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
2. Alat Kelengkapan DPR RI yang selanjutnya disingkat AKD adalah, sebagaimana dimaksud dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Anggota adalah Anggota DPR RI sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Perundang-Undangan.
4. 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 DPR RI.
5. Aspirasi adalah penyampaian pernyataan sikap, pendapat, harapan, kritikan, masukan dan saran terkait dengan tugas, fungsi dan kewenangan DPR RI.
6. Pengaduan Masyarakat adalah ungkapan rasa ketidakpuasan atau keluhan yang disampaikan masyarakat kepada DPR RI atas suatu permasalahan terkait dengan fungsi AKD dalam melaksanakan pengawasan terhadap kinerja pemerintah.



7. Pengelolaan Aspirasi dan/atau Pengaduan Masyarakat adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk mengelola keluhan, saran, gagasan, kritik, aspirasi dan berbagai informasi yang disampaikan masyarakat untuk ditindaklanjuti.
8. Data adalah catatan atas kumpulan fakta atau deskripsi berupa angka, karakter, simbol, gambar, peta, tanda, isyarat, tulisan, suara, dan/atau bunyi, yang merepresentasikan keadaan sebenarnya atau menunjukkan suatu ide, objek, kondisi, atau situasi.
9. Kolaborasi adalah pola hubungan kerjasama yang dilakukan oleh lebih dari satu pihak dalam mencapai tujuan bersama.
10. Layanan Interoperabilitas Data yang selanjutnya disingkat LID adalah layanan yang disediakan oleh instansi tertentu sesuai dengan tugas dan wewenangnya agar dapat berbagi pakai data antar sistem elektronik dengan menggunakan mekanisme tertentu untuk memastikan keandalan, akuntabilitas, dan keamanan.
11. Kecerdasan Buatan atau yang disebut dengan *Artificial Intelligence* adalah teknologi yang dirancang untuk membuat sistem komputer mampu meniru kemampuan intelektual manusia.

Pasal 2

Pengelolaan Aspirasi dan/atau Pengaduan Masyarakat kepada DPR RI dilaksanakan dengan berdasarkan prinsip:

- a. akuntabilitas;
- b. koordinasi;
- c. kolaborasi;
- d. objektivitas;
- e. keadilan;
- f. rahasia;
- g. efektif;
- h. efisien;
- i. transparansi;
- j. tertib administrasi;
- k. kompetensi;
- l. profesionalitas; dan
- m. kemutakhiran.

Pasal 3

Peraturan Sekretaris Jenderal ini bertujuan menjadi landasan atau dasar hukum dan acuan bagi Sekretariat Jenderal DPR RI dalam melaksanakan pengelolaan Aspirasi dan/atau Pengaduan Masyarakat kepada DPR RI yang bersifat informatif, efektif, efisien, dan terintegrasi dengan dukungan teknologi Kecerdasan Buatan.

Pasal 4

Peraturan Sekretaris Jenderal ini mengatur mengenai:

- a. pengelolaan Aspirasi dan/atau Pengaduan Masyarakat kepada DPR RI secara langsung;
- b. pengelolaan Aspirasi dan/atau Pengaduan Masyarakat kepada DPR RI secara tidak langsung;
- c. pemantauan dan evaluasi pengelolaan Aspirasi dan/atau Pengaduan Masyarakat kepada DPR RI; dan
- d. pemanfaatan teknologi informasi dalam pengelolaan Aspirasi dan/atau Pengaduan Masyarakat kepada DPR RI.

BAB II

PENGELOLAAN ASPIRASI DAN PENGADUAN

Bagian Kesatu

Umum

Pasal 5

- (1) Pengelolaan Aspirasi dan/atau Pengaduan Masyarakat dilaksanakan terhadap Aspirasi dan/atau Pengaduan Masyarakat yang disampaikan secara langsung maupun secara tidak langsung.
- (2) Pengelolaan Aspirasi dan/atau Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh unit kerja yang membidangi pengaduan masyarakat dengan berkoordinasi dengan unit yang membidangi hubungan masyarakat, unit kerja yang membidangi persuratan, unit kerja yang membidangi pengamanan dalam, unit kerja yang membidangi kesekretariatan pimpinan, unit kerja yang membidangi kesekretariatan AKD, dan pusat yang membidangi teknologi informasi.

Bagian Kedua
Penerimaan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat Secara
Langsung

Paragraf 1
Persyaratan

Pasal 6

- (1) Aspirasi dan/atau Pengaduan Masyarakat secara langsung merupakan aktivitas penyampaian Aspirasi dan/atau Pengaduan Masyarakat secara langsung kepada Anggota maupun AKD.
- (2) Aspirasi dan/atau Pengaduan Masyarakat secara langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh pihak yang terdiri dari:
 - a. individu atau perorangan;
 - b. kelompok masyarakat atau organisasi; dan/atau
 - c. institusi.
- (3) Pihak yang menyampaikan Aspirasi dan/atau Pengaduan Masyarakat secara langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (2) harus memenuhi persyaratan:
 - a. menunjukkan identitas;
 - b. memiliki maksud dan tujuan yang jelas; dan
 - c. membawa substansi pengaduan secara tertulis.
- (4) Dalam hal pihak tidak membawa substansi pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf c, Sekretariat Jenderal dapat memfasilitasi sarana untuk tersedianya substansi pengaduan secara tertulis.
- (5) Selain persyaratan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) Pengaduan secara langsung dapat disertai dengan data pendukung.
- (6) Data pendukung sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dapat berupa:
 - a. Data dan/atau informasi yang terkait dengan materi pengaduan; dan/atau
 - b. tindak lanjut yang terkait dengan materi pengaduan.

Paragraf 2
Mekanisme

Pasal 7

- (1) Penerimaan pihak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (2) yang akan memasuki lingkungan perkantoran DPR RI 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 serta dokumen pendukung sebagaimana diatur dalam Pasal (6) ayat 3.
- (3) Pemeriksaan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) 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 pengaduan masyarakat.
- (5) Unit kerja yang membidangi pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (4) berkoordinasi dengan unit kerja yang membidangi hubungan masyarakat untuk menerima pihak yang melakukan Aspirasi dan/atau Pengaduan Masyarakat.
- (6) Unit kerja yang membidangi pengamanan dalam tetap mendampingi proses penerimaan Aspirasi dan/atau Pengaduan Masyarakat sampai dengan keluarnya pihak yang menyampaikan Aspirasi dan/atau Pengaduan Masyarakat dari lingkungan perkantoran DPR RI.

Pasal 8

- (1) Unit kerja yang membidangi pengaduan masyarakat dan Unit kerja yang membidangi hubungan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (5), melakukan verifikasi terhadap maksud dan tujuan serta dokumen pendukung sesuai dengan syarat penyampaian Aspirasi dan/atau Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (3) dan ayat (5).

- (2) Hasil verifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa:
 - a. memenuhi persyaratan; atau
 - b. tidak memenuhi persyaratan.
- (3) Pihak yang memenuhi persyaratan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a, ditindaklanjuti dengan menyalurkan pihak yang akan menyampaikan aspirasi atau pengaduan masyarakat kepada Anggota DPR RI dan/atau AKD DPR RI.
- (4) Pihak yang tidak memenuhi persyaratan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b, wajib untuk melengkapi persyaratan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (3) dan ayat (4) diverifikasi ulang oleh unit kerja yang membidangi pengaduan masyarakat dan hubungan masyarakat.
- (5) Apabila, pihak yang akan menyampaikan Aspirasi dan/atau Pengaduan Masyarakat tidak dapat memenuhi persyaratan sebagaimana diatur dalam Pasal 6 ayat (3) dan ayat (4), dapat menyampaikan Aspirasi dan/atau Pengaduan melalui mekanisme penyampaian Aspirasi dan/atau Pengaduan secara tidak langsung.

Pasal 9

- (1) Berdasarkan hasil verifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Unit kerja yang membidangi pengaduan masyarakat menyiapkan analisis singkat mengenai Aspirasi dan/atau Pengaduan Masyarakat.
- (2) Analisis singkat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri dari:
 - a. maksud;
 - b. tujuan;
 - c. kronologis; dan/atau
 - d. kesimpulan atau alternatif kebijakan.
- (3) Analisis singkat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan kepada AKD dan/atau Anggota yang akan menemui pihak yang telah memenuhi persyaratan.

Paragraf 3
Tindak Lanjut Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat Secara
Langsung

Pasal 10

- (1) Unit kerja yang membidangi pengaduan masyarakat dan unit kerja yang membidangi hubungan masyarakat menyalurkan pihak yang telah memenuhi persyaratan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (3) kepada AKD dan/ atau Anggota.
- (2) Penyaluran pihak sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui koordinasi dengan Sekretariat AKD terkait dan didampingi oleh unit kerja yang membidangi pengamanan dalam.
- (3) Pelayanan pihak sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaksanakan sesuai dengan standar operasional prosedur penyaluran Aspirasi dan/atau Pengaduan Masyarakat.
- (4) Unit kerja yang membidangi pengaduan masyarakat melakukan pendampingan dan pencatatan yang dibuat dalam laporan kegiatan pelayanan Aspirasi dan/atau Pengaduan Masyarakat serta melaporkan dalam sistem pelayanan Aspirasi dan/atau Pengaduan Masyarakat.

Pasal 11

Dalam hal AKD dan/atau Anggota berhalangan untuk menerima pihak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1), unit kerja yang membidangi hubungan masyarakat memberikan alternatif penyampaian Aspirasi dan/atau Pengaduan Masyarakat dengan:

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

Bagian Ketiga
Penerimaan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat Secara
Tidak Langsung

Paragraf Kesatu
Persyaratan

Pasal 12

- (1) Aspirasi dan/atau Pengaduan Masyarakat secara tidak langsung merupakan aktivitas penyampaian Aspirasi dan/atau Pengaduan Masyarakat melalui berbagai sarana dan prasarana yang disediakan oleh Sekretariat Jenderal.
- (2) Aspirasi dan/atau Pengaduan Masyarakat secara tidak langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh pihak yang terdiri dari:
 - a. individu atau perorangan;
 - b. kelompok masyarakat atau organisasi; dan/atau
 - c. institusi.
- (3) Pihak yang menyampaikan Aspirasi dan/atau Pengaduan Masyarakat secara tidak langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (2) harus memenuhi persyaratan:
 - a. melampirkan identitas;
 - b. menyampaikan maksud dan tujuan yang jelas; dan
 - c. menyampaikan substansi yang jelas.
- (4) Khusus untuk penyampain Aspirasi dan/atau Pengaduan yang disampaikan melalui surat harus disertai dengan identitas dan tanda tangan atau cap jempol.
- (5) Selain persyaratan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) Pengaduan secara tidak langsung harus disertai dengan data pendukung.

Pasal 13

Selain syarat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 penyampaian Aspirasi dan/atau Pengaduan Masyarakat harus memenuhi ketentuan berupa:

- a. substansi Aspirasi dan/atau Pengaduan Masyarakat mengandung permasalahan yang memerlukan respon.
- b. isi Aspirasi dan/atau Pengaduan Masyarakat yang dilakukan secara tidak langsung dilarang mengandung unsur ujaran kebencian, penghinaan, caci maki, dan/atau merendahkan suku, agama, ras, dan/atau golongan.



Paragraf 2
Mekanisme

Pasal 14

- (1) Aspirasi dan/atau Pengaduan Masyarakat secara tidak langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (1), disampaikan melalui:
 - a. surat;
 - b. situs web DPR; dan/atau
 - c. media pengaduan masyarakat lain yang ditentukan oleh Sekretariat Jenderal.
- (2) Aspirasi dan/atau Pengaduan Masyarakat tidak dapat dilakukan pada media sosial Sekretariat Jenderal maupun DPR RI.

Pasal 15

- (1) Aspirasi dan/atau Pengaduan Masyarakat yang disampaikan melalui surat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 ayat (1) huruf a diterima oleh unit kerja yang membidangi tata persuratan untuk dilakukan pencatatan.
- (2) Aspirasi dan/atau Pengaduan Masyarakat secara tidak langsung yang telah dicatat, disampaikan kepada unit kerja yang membidangi pengaduan masyarakat.

Pasal 16

- (1) Unit kerja yang membidangi pengaduan masyarakat melakukan verifikasi terhadap setiap Aspirasi dan/atau Pengaduan Masyarakat yang diterima melalui sarana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 ayat (1).
- (2) Verifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan berdasarkan persyaratan penyampaian Aspirasi dan/atau Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12.
- (3) Dalam hal terdapat kekurangan persyaratan, unit kerja yang membidangi pengaduan masyarakat memberitahukan kepada pihak penyampai Aspirasi dan/atau Pengaduan untuk melengkapi kekurangan persyaratan.

Pasal 17

- (1) Hasil verifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 dapat berupa:
 - a. Aspirasi dan/atau Pengaduan Masyarakat memenuhi persyaratan; atau
 - b. Aspirasi dan/atau Pengaduan Masyarakat tidak memenuhi persyaratan.
- (2) Unit kerja yang membidangi Pengaduan Masyarakat menyampaikan hasil verifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 ayat (4) kepada pihak yang menyampaikan Aspirasi dan/atau Pengaduan Masyarakat.

Pasal 18

- (1) Unit kerja yang membidangi pengaduan masyarakat melakukan analisis terhadap Aspirasi dan/atau Pengaduan Masyarakat yang telah memenuhi persyaratan.
- (2) Analisis sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dapat dilakukan secara kolaborasi dengan unit kerja lain di Sekretariat Jenderal atau instansi di luar Sekretariat Jenderal.
- (3) Analisis sebagaimana dimaksud pada ayat (5) dapat dilakukan dengan teknologi sistem informasi melalui LID.

Pasal 19

- (1) Analisis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 ayat (4) terdiri atas:
 - a. analisis Aspirasi dan/atau Pengaduan Masyarakat yang ditujukan kepada pimpinan DPR RI; dan
 - b. analisis Aspirasi dan/atau Pengaduan Masyarakat yang ditujukan kepada komisi atau badan, mahkamah kehormatan dewan, panitia khusus, atau alat kelengkapan lain yang diperlukan dan dibentuk oleh rapat paripurna DPR RI.
- (2) Analisis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling kurang memuat:
 - a. isi surat;
 - b. penunjukan surat;
 - c. pembahasan; dan
 - d. kesimpulan dan saran.

- (3) Analisis pembahasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b memuat ringkasan kronologis, dasar peraturan, analisis singkat, kesimpulan, dan saran.

Pasal 20

Sesuai dengan ketentuan Peraturan DPR yang mengatur mengenai Tata Tertib, kesimpulan dan saran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (2) huruf d meliputi:

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

Pasal 21

- (1) Analisis Aspirasi dan/atau Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1) huruf a disampaikan kepada Pimpinan DPR RI melalui sekretariat pimpinan DPR RI secara fisik atau digital sesuai dengan substansi surat.
- (2) Analisis Aspirasi dan/atau Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 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 RI melalui sekretariat masing-masing sesuai dengan substansi surat secara digital.
- (3) Analisis Aspirasi dan/atau Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) disertai dengan surat Aspirasi atau Pengaduan yang telah dipindai.

Paragraf 3

Pelaksanaan Pengelolaan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat yang Bersifat Tembusan

Pasal 22

- (1) Aspirasi dan/atau Pengaduan Masyarakat yang bersifat tembusan dapat berupa:



- a. Aspirasi dan/atau Pengaduan Masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat kepada Anggota maupun AKD secara langsung pada saat dilakukannya kegiatan fungsi pengawasan oleh Anggota dan AKD.
 - b. Aspirasi dan/atau Pengaduan Masyarakat yang ditujukan kepada Kementerian/Lembaga dan/atau organ pemerintahan lain.
- (2) Pengelolaan Aspirasi dan/atau Pengaduan Masyarakat yang bersifat tembusan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a wajib untuk dilaporkan kepada unit kerja yang membidangi pengaduan masyarakat.
 - (3) Aspirasi dan/atau Pengaduan Masyarakat yang bersifat tembusan dicatat dan dilakukan rekapitulasi oleh unit kerja yang membidangi pengaduan masyarakat.
 - (4) Penyampaian Aspirasi dan/atau Pengaduan Masyarakat yang ditujukan kepada instansi sesuai kewenangannya dengan tujuan tembusan kepada DPR RI harus memenuhi syarat:
 - a. memuat identitas dan alamat pengirim yang jelas dan lengkap; dan
 - b. mempunyai maksud dan tujuan yang jelas.
 - (5) Aspirasi dan/atau Pengaduan Masyarakat yang memenuhi syarat sebagaimana dimaksud pada ayat (4) diteruskan kepada Pimpinan AKD sesuai dengan substansi Aspirasi dan/atau Pengaduan Masyarakat.

Paragraf 4
Kompilasi

Pasal 23

- (1) Unit kerja yang membidangi Pengaduan masyarakat harus membuat kompilasi isu aktual Aspirasi dan/atau Pengaduan Masyarakat sesuai analisis dan berdasarkan bidang permasalahan, tujuan, dan daerah pemilihan secara berkala.
- (2) Hasil kompilasi isu aktual sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan kepada Pimpinan AKD dan dihubungkan dengan aplikasi yang ada di AKD untuk menjadi bahan pengawasan.

- (3) penyampaian hasil kompilasi isu aktual sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan dengan teknologi sistem informasi melalui LID.

Paragraf 5

Tindak Lanjut Aspirasi dan/atau Pengaduan Masyarakat Secara Tidak Langsung

Pasal 24

- (1) Aspirasi dan/atau Pengaduan Masyarakat secara tidak langsung yang ditujukan kepada pimpinan DPR RI ditindaklanjuti sesuai rekomendasi yang diberikan oleh Pimpinan DPR RI.
- (2) Aspirasi dan/atau Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan oleh sekretariat pimpinan DPR RI kepada sekretariat AKD sebagai bahan masukan pelaksanaan tugas dan fungsi DPR RI dan dapat menjadi bahan rapat sesuai dengan persetujuan pimpinan AKD.

Pasal 25

- (1) Aspirasi dan/atau Pengaduan Masyarakat dapat disampaikan kepada kementerian atau lembaga terkait sesuai dengan rekomendasi Pimpinan DPR RI sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 ayat (1).
- (2) Penyampaian Aspirasi dan/atau Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud ayat (1) disampaikan dalam bentuk surat keluar, yang disusun oleh unit kerja yang memberikan dukungan layanan administrasi kepada Pimpinan DPR RI sesuai bidangnya.
- (3) Surat keluar sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat:
 - a. instansi yang dituju;
 - b. identitas pihak yang menyampaikan Aspirasi dan/atau Pengaduan Masyarakat;
 - c. substansi Aspirasi dan/atau Pengaduan Masyarakat;
 - d. tanda tangan pejabat yang berwenang; dan
 - e. tembusan surat.



Pasal 26

- (1) Surat keluar sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 ayat (2) ditandatangani oleh Pimpinan DPR RI.
- (2) Kewenangan penandatanganan surat keluar sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat didelegasikan kepada Sekretaris Jenderal.
- (3) Surat keluar sebagaimana dimaksud pada ayat (3) ditembuskan kepada unit kerja yang membidangi pengaduan masyarakat.
- (4) Surat keluar sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dikirimkan melalui unit kerja yang membidangi persuratan.

Pasal 27

- (1) Sekretariat AKD yang menerima Aspirasi dan/atau Pengaduan Masyarakat dari unit kerja pengaduan masyarakat melakukan pencatatan dan membuat laporan berkala berupa tindak lanjut terhadap Aspirasi dan/atau Pengaduan Masyarakat 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 tindak lanjut Aspirasi dan/atau Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dijadikan sebagai laporan kinerja DPR RI.

Pasal 28

- (1) Unit kerja yang membidangi pengaduan masyarakat setelah menerima laporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 ayat (3) menyampaikan hasil tindak lanjut Aspirasi dan/atau Pengaduan Masyarakat kepada pihak yang menyampaikan Aspirasi dan/atau Pengaduan Masyarakat.
- (2) Penyampaian hasil tindak lanjut sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan melalui situs web DPR RI.

Pasal 29

Ketentuan lebih lanjut mengenai mekanisme dan tata cara tindak lanjut Aspirasi dan/atau Pengaduan Masyarakat secara langsung ditetapkan dengan standar operasional prosedur unit kerja terkait.

Paragraf 6

Koordinasi Pengelolaan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat Secara Tidak Langsung

Pasal 30

- (1) Aspirasi dan/atau Pengaduan Masyarakat 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 III

PEMANTAUAN DAN EVALUASI

Pasal 31

- (1) Pemantauan dan evaluasi Aspirasi dan/atau Pengaduan Masyarakat dilaksanakan oleh unit kerja yang membidangi pengaduan masyarakat.
- (2) Pemantauan dan evaluasi dilakukan secara berkala dengan menyampaikan laporan pemantauan dan evaluasi atas pengelolaan Aspirasi dan/atau Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) pada setiap akhir tahun sidang.
- (3) Hasil pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disampaikan kepada Sekretaris Jenderal DPR RI.

Pasal 32

- (1) Unit kerja yang membidangi hubungan masyarakat dan unit kerja yang membidangi pengaduan masyarakat menyusun laporan berupa daftar inventaris mengenai pengelolaan Aspirasi dan/atau Pengaduan Masyarakat yang dilakukan setiap 1 (satu) tahun kalender.
- (2) Laporan pengelolaan Aspirasi dan/atau Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan kepada Sekretaris Jenderal DPR RI secara berjenjang.

BAB IV

PENGUNAAN TEKNOLOGI INFORMASI

Pasal 33

- (1) Pengelolaan Aspirasi dan/atau Pengaduan Masyarakat kepada DPR RI baik secara langsung maupun tidak langsung dilakukan dengan penggunaan teknologi informasi.
- (2) Penggunaan teknologi informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan dengan dukungan pemakaian teknologi kecerdasan buatan.

Pasal 34

- (1) Pemakaian teknologi kecerdasan buatan sebagaimana dimaksud dalam pasal 29 ayat (2) dilakukan dengan penyiapan sumber daya manusia yang kompeten dan profesional.
- (2) Penyiapan sumber daya manusia yang kompeten dan profesional sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan secara kolaboratif dengan unit kerja di bidang persidangan, unit kerja di hubungan masyarakat, unit kerja di bidang teknologi informasi, dan unit kerja di bidang pendidikan dan pelatihan.

Pasal 35

- (1) Pengelolaan Aspirasi dan/atau Pengaduan Masyarakat kepada DPR RI dilakukan Bagian Pengaduan Masyarakat Sekretariat Jenderal DPR RI secara kolaboratif.

- (2) Kolaboratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan menjalankan interoperabilitas data antar unit kerja Sekretariat Jenderal DPR RI terkait dan juga dengan kementerian atau lembaga yang terkait dengan pengaduan masyarakat.
- (3) Mekanisme kolaboratif sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diatur dengan pedoman aspirasi dan pengelolaan pengaduan masyarakat.

Pasal 36

Penggunaan teknologi kecerdasan buatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 29 ayat (2) diikuti dengan etika penggunaan kecerdasan buatan dalam pengelolaan pengaduan masyarakat.

BAB V KERAHASIAAN

Pasal 37

- (1) Setiap orang wajib untuk merahasiakan data pribadi pengadu dan materi Aspirasi dan/atau Pengaduan Masyarakat yang dilakukan melalui secara langsung maupun tidak langsung.
- (2) setiap orang yang membuka data pribadi pengadu dan materi Aspirasi dan/atau Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenakan sanksi sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan.

BAB VI KETENTUAN PENUTUP

Pasal 38

Pada saat Peraturan Sekretaris Jenderal ini mulai berlaku Peraturan Sekretaris Jenderal Nomor 22 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat kepada Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 39

Peraturan Sekretaris Jenderal ini mulai berlaku pada tanggal 1 Januari 2025.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 12 September 2024
SEKRETARIS JENDERAL,

ttd.

INDRA ISKANDAR