

**LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT
TAHUN SIDANG 2019-2020
MASA PERSIDANGAN I SAMPAI DENGAN IV
(1 OKTOBER 2019 SAMPAI DENGAN 13 AGUSTUS 2020)**

A. Pendahuluan

Sesuai dengan ketentuan Pasal 72 huruf g dan Pasal 81 huruf j Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2014 tentang Majelis Permusyawaratan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Daerah, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2019, serta ketentuan Pasal 7 huruf g dan Pasal 13 huruf i dan j Peraturan DPR RI Nomor 1 Tahun 2020 tentang Tata Tertib, DPR RI sebagai Lembaga perwakilan rakyat dituntut untuk responsif terhadap berbagai perubahan di masyarakat.

Salah satu tugas dan kewajiban DPR dan Anggota DPR menyerap, menghimpun, menampung, dan menindaklanjuti aspirasi dan pengaduan masyarakat menjadi komitmen Dewan yang didasari oleh kewajiban memenuhi janji-janji pada saat kampanye pemilu yang harus dipertanggungjawabkan dalam bentuk kinerja institusi DPR RI maupun Anggota DPR RI secara pribadi.

Banyaknya aspirasi dan pengaduan masyarakat yang disampaikan kepada DPR RI mencerminkan besarnya harapan masyarakat kepada DPR RI untuk menyampaikan aspirasi dan pengaduan mengenai berbagai permasalahan dan tindak lanjut penyelesaiannya oleh DPR. Namun demikian pemanfaatan teknologi untuk membangun komunikasi interpersonal yang lebih baik dan demokratis dengan masyarakat menjadi salah satu hal penting yang secara global disadari oleh seluruh parlemen di dunia.

Untuk mewujudkan harapan masyarakat tersebut, DPR RI menyerap, menghimpun, menampung, dan menindaklanjuti aspirasi dan pengaduan masyarakat dengan didukung oleh Sekretariat Jenderal DPR RI. Aspirasi dan pengaduan masyarakat yang akan disampaikan telah difasilitasi dalam berbagai bentuk antara lain melalui surat pengaduan tertulis, secara online ke situs resmi yang dapat dipantau langsung dalam jaringan melalui website <http://pengaduan.dpr.go.id>, dan *Short Message Service* (SMS) ke nomor 08119443344.

Aspirasi dan pengaduan masyarakat yang disampaikan melalui Bagian Pengaduan Masyarakat Sekretariat Jenderal DPR RI Tahun Sidang 2019 – 2020 Masa Persidangan I sampai dengan IV (tanggal 1 Oktober 2019 sampai dengan 13 Agustus 2020) sebagaimana terlihat dalam laporan ini.

B. Aspirasi/Pengaduan Masyarakat Melalui Surat

Surat-surat aspirasi dan pengaduan masyarakat yang ditujukan kepada Pimpinan DPR RI maupun Komisi/Badan DPR RI Tahun Sidang 2019 – 2020 Masa Persidangan I sampai dengan IV berjumlah 1118 surat sebagaimana terlihat dalam tabel dibawah ini.

| NO | TAHUN SIDANG 2019-2020 | JUMLAH SURAT |
|--------|------------------------|--------------|
| 1 | Masa Persidangan I | 245 |
| 2 | Masa Persidangan II | 225 |
| 3 | Masa Persidangan III | 314 |
| 4 | Masa Persidangan IV | 334 |
| JUMLAH | | 1118 |

C. Aspirasi/Pengaduan Masyarakat Melalui Website

Pada Tahun Sidang 2019 – 2020 Masa Persidangan I sampai dengan IV DPR RI telah menerima surat aspirasi dan pengaduan masyarakat yang disampaikan melalui website sebanyak 616 surat. Surat aspirasi dan pengaduan masyarakat melalui website yang disampaikan pada setiap masa persidangan sebagaimana terlihat dalam tabel dibawah ini.

| NO | TAHUN SIDANG 2019-2020 | JUMLAH |
|--------|------------------------|--------|
| 1 | Masa Persidangan I | 45 |
| 2 | Masa Persidangan II | 83 |
| 3 | Masa Persidangan III | 434 |
| 4 | Masa Persidangan IV | 54 |
| JUMLAH | | 616 |

D. Aspirasi/Pengaduan Masyarakat Melalui SMS

Jumlah aspirasi dan pengaduan masyarakat melalui SMS pada Tahun Sidang 2019 – 2020 Masa Persidangan I sampai dengan IV berjumlah **397** yang disampaikan pada setiap masa persidangan sebagaimana terlihat dalam tabel dibawah ini.

| NO | JENIS SMS | MASA PERSIDANGAN | | | |
|--------|-----------|------------------|-----|-----|-----|
| | | I | II | III | IV |
| 1. | ASPIRASI | 5 | 20 | 0 | 0 |
| 2. | PENGADUAN | 0 | 8 | 0 | 0 |
| 3. | LAIN-LAIN | 1 | 6 | 0 | 0 |
| 4. | SAMPAH | 0 | 58 | 56 | 207 |
| 5. | BALASAN | 0 | 35 | 1 | 0 |
| JUMLAH | | 6 | 127 | 57 | 207 |

E. ASPIRASI/PENGADUAN MASYARAKAT YANG TELAH DITERIMA DAN DITERUSKAN KE ALAT KELENGKAPAN DPR RI

Surat aspirasi dan pengaduan masyarakat yang diterima dan diteruskan kepada Pimpinan DPR RI maupun Komisi/Badan DPR RI Tahun Sidang 2019 – 2020 Masa Persidangan I sampai dengan IV sebagai berikut :

| NO | DITERUSKAN KE | JUMLAH SURAT/SMS DITERIMA | | | | |
|--------|---------------|---------------------------|--------------------|----------------|---------------|-----|
| | | SURAT KETUA/PIMPINAN | SURAT KOMISI/BADAN | SURAT TEMBUSAN | SURAT WEBSITE | SMS |
| | | 421 | 339 | 1397 | 614 | 12 |
| 1 | Komisi I | 3 | 4 | 16 | 19 | 5 |
| 2 | Komisi II | 73 | 55 | 299 | 62 | 0 |
| 3 | Komisi III | 93 | 192 | 651 | 33 | 2 |
| 4 | Komisi IV | 6 | 7 | 39 | 5 | 3 |
| 5 | Komisi V | 3 | 10 | 35 | 13 | 0 |
| 6 | Komisi VI | 13 | 9 | 74 | 13 | 1 |
| 7 | Komisi VII | 4 | 11 | 59 | 42 | 0 |
| 8 | Komisi VIII | 5 | 2 | 26 | 18 | 0 |
| 9 | Komisi IX | 9 | 11 | 93 | 337 | 0 |
| 10 | Komisi X | 2 | 12 | 22 | 29 | 0 |
| 11 | Komisi XI | 10 | 24 | 78 | 28 | 0 |
| 12. | MKD | 0 | 2 | 1 | 5 | 0 |
| 13. | BALEG | 54 | 0 | 0 | 4 | 0 |
| 14. | BANGGAR | 0 | 0 | 4 | 1 | 0 |
| JUMLAH | | 275 | 339 | 1397 | 609 | 11 |

F. ASPIRASI/PENGADUAN MASYARAKAT BERDASARKAN BIDANG PERMASALAHAN

Pada Tahun Sidang 2019 – 2020 Masa Persidangan I sampai dengan IV dari aspirasi dan pengaduan masyarakat yang diterima masalah Hukum/HAM/Keamanan adalah masalah dengan jumlah terbesar yang disampaikan melalui surat/tertulis yakni sebanyak **1726**. Selanjutnya masalah Pertanahan dan Reformasi Agraria berjumlah **443**, diikuti masalah ekonomi keuangan sebanyak **297**. Aspirasi dan pengaduan masyarakat berdasarkan bidang permasalahan sebagaimana terlihat dalam tabel dibawah ini.

| NO | BIDANG PERMASALAHAN | MASA PERSIDANGAN | | | |
|---------------|--|------------------|------------|------------|------------|
| | | I | II | III | IV |
| 1 | Aparatur Negara/Kepegawaian | 0 | 1 | 1 | 1 |
| 2 | Perburuhan/Tenaga Kerja | 35 | 40 | 101 | 28 |
| 3 | Ekonomi Keuangan | 88 | 68 | 48 | 93 |
| 4 | Pendidikan Riset dan Teknologi | 24 | 20 | 9 | 11 |
| 5 | Kesehatan | 11 | 11 | 15 | 12 |
| 6 | Agama/Sosial/Pemberdayaan Perempuan | 25 | 15 | 30 | 19 |
| 7 | Kehutanan/Lingkungan Hidup/ESDM | 53 | 35 | 29 | 20 |
| 8 | Pertahanan | 3 | 9 | 8 | 11 |
| 9 | Luar negeri | 0 | 4 | 1 | 0 |
| 10 | Informasi | 92 | 32 | 31 | 70 |
| 11 | Pemerintahan Dalam Negeri/Otonomi Daerah/Kepemiluan | 38 | 25 | 18 | 44 |
| 12 | Pertanahan dan Reformasi Agraria | 190 | 148 | 95 | 86 |
| 13 | Hukum/HAM/Keamanan | 572 | 443 | 366 | 345 |
| 14 | Pertanian/Perkebunan | 23 | 13 | 23 | 19 |
| 15 | Kelautan Perikanan | 2 | 0 | 2 | 3 |
| 16 | Perhubungan | 2 | 8 | 1 | 28 |
| 17 | Pekerjaan Umum/Perumahan Rakyat | 26 | 16 | 12 | 10 |
| 18 | Pembangunan Pedesaan/Kawasan Tertinggal/Transmigrasi | 2 | 2 | 1 | 4 |
| 19 | Perdagangan/Perindustrian/Investasi/ BUMN | 39 | 65 | 41 | 29 |
| 20 | Pemuda Olahraga | 0 | 1 | 1 | 0 |
| 21 | Pariwisata/Seni/Budaya | 0 | 7 | 4 | 1 |
| 22 | Umum | 0 | 0 | 0 | 0 |
| JUMLAH | | 1225 | 963 | 837 | 834 |

Dari laporan sebagaimana diuraikan diatas, terdapat 3 (tiga) bidang permasalahan yang mendominasi pengaduan masyarakat yang disampaikan antara lain masalah

Hukum/HAM/Keamanan, Pertanahan dan Reformasi Agraria, dan ekonomi keuangan. Hal ini perlu menjadi perhatian Dewan khususnya Komisi terkait yang membidangi masalah tersebut untuk lebih memberikan perhatian dengan membentuk Panja maupun Tim untuk menyelesaikan berbagai pengaduan tersebut.

Jakarta, Agustus 2020
Bagian Pengaduan Masyarakat
Sekretariat Jenderal DPR RI