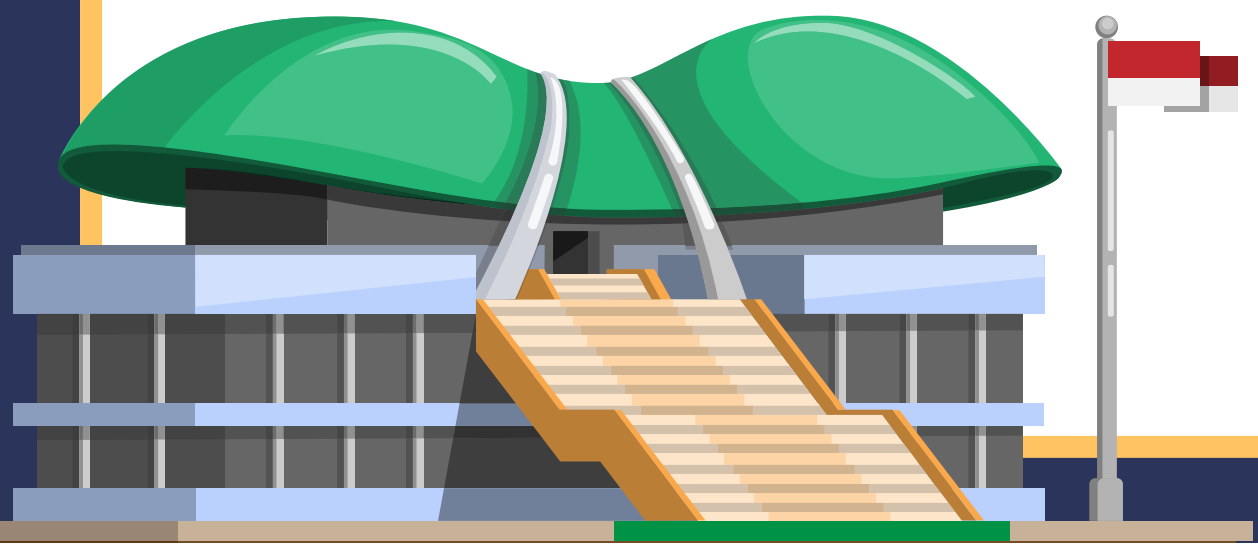
BIRO HUKUM
& DUMAS
SETJEN DPR RI

#bangga melayani bangsa
BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

BUKU SAKU

PERATURAN SEKRETARIS JENDERAL DPR RI NOMOR 22 TAHUN 2022 TENTANG PENGELOLAAN ASPIRASI DAN PENGADUAN MASYARAKAT KEPADA DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA



BIRO HUKUM
& DUMAS
SETJEN DPR RI

#bangga melayani bangsa
BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

PRINSIP PENGELOLAAN ASPIRASI DAN PENGADUAN MASYARAKAT KEPADA DPR RI

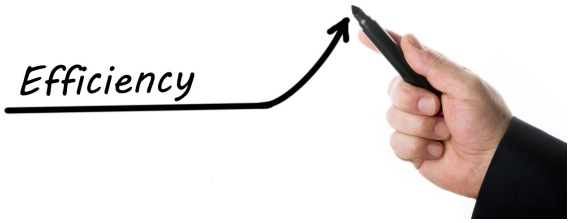
ACCOUNTABILITY

AKUNTABILITAS

RAHASIA

KOORDINASI

EFEKTIF DAN EFISIEN



OBJEKTIVITAS

TRANSPARANSI

KEADILAN

BIRO HUKUM
& DUMAS
SETJEN DPR RI

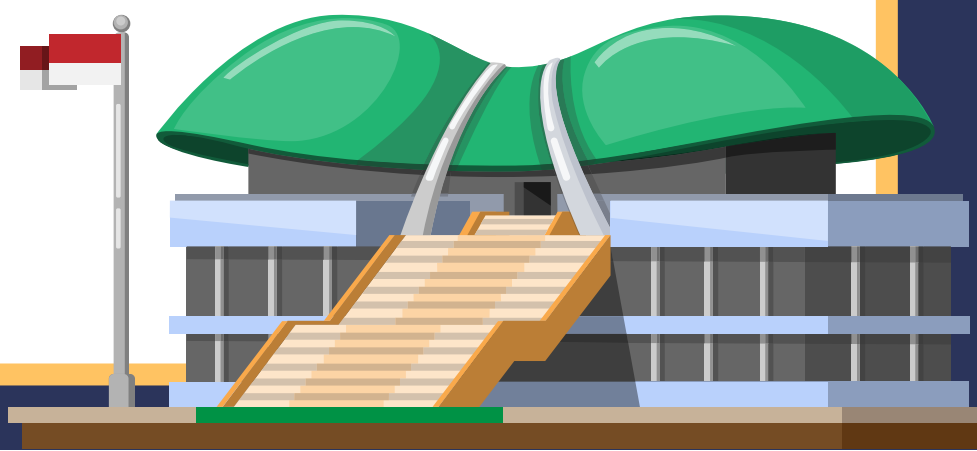
#bangga melayani bangsa
BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

RUANG LINGKUP PENGELOLAAN ASPIRASI DAN PENGADUAN MASYARAKAT KEPADA DPR RI

01 PENGELOLAAN SECARA LANGSUNG

02 PENGELOLAAN SECARA TIDAK LANGSUNG

03 PEMANTAUAN DAN EVALUASI



BIRO HUKUM
& DUMAS
SETJEN DPR RI

#bangga melayani bangsa
BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

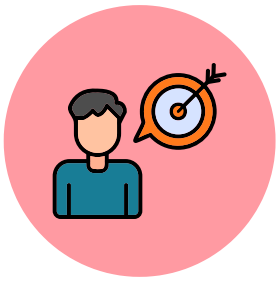
PERSYARATAN PENYAMPAIAN ASPIRASI DAN PENGADUAN SECARA LANGSUNG DAN TIDAK LANGSUNG

INDIVIDU

KELOMPOK MASYARAKAT/ ORGANISASI

INTITUSI

IDENTITAS



MAKSUD DAN TUJUAN YANG JELAS

SUBSTANSI YANG JELAS

DATA PENDUKUNG

BIRO HUKUM
& DUMAS
SETJEN DPR RI

#bangga melayani bangsa
BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

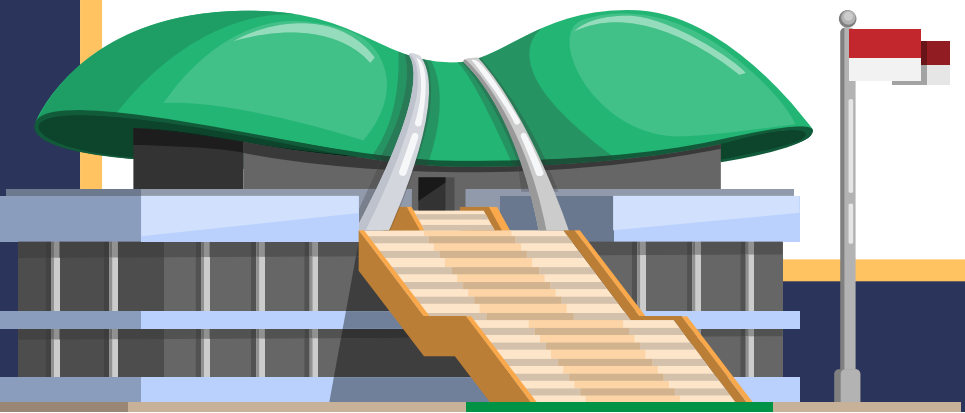
PENGELOLAAN ASPIRASI DAN PENGADUAN SECARA LANGSUNG

KETERLIBATAN PIHAK

01 PENGAMANAN DALAM

02 HUBUNGAN MASYARAKAT

03 SEKRETARIAT PIMPINAN & AKD LAINNYA



BIRO HUKUM
& DUMAS
SETJEN DPR RI

#bangga melayani bangsa
BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

PAMDAL

PERAN PAMDAL DALAM PENGELOLAAN ASPIRASI DAN PENGADUAN SECARA LANGSUNG

1. MENERIMA PENGADU/ PENYAMPAI ASPIRASI YANG MEMASUKI LINGKUNGAN DPR RI
2. MEMERIKSA MAKSUD DAN TUJUAN KEGIATAN BERDASARKAN PROSEDUR TETAP PAMDAL
3. MENGANTARKAN PENGADU/ PENYAMPAI ASPIRASI KEPADA HUMAS

BIRO HUKUM
& DUMAS
SETJEN DPR RI

#bangga melayani bangsa
BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

HUMAS

PERAN HUMAS DALAM PENGELOLAAN ASPIRASI DAN PENGADUAN SECARA LANGSUNG

1

VERIFIKASI MAKSUD, TUJUAN, DAN DOKUMEN PENDUKUNG SESUAI SYARAT PENYAMPAIAN ASPIRASI DAN PENGADUAN

HASIL VERIFIKASI :

- MEMENUHI PERSYARATAN
- TIDAK MEMENUHI PERSYARATAN (WAJIB UNTUK MELENGKAPI PERSYARATAN ATAU MENYAMPAIKAN ASPIRASI DAN PENGADUAN SECARA TIDAK LANGSUNG

2

MENYALURKAN PIHAK YANG TELAH MEMENUHI PERSYARATAN KEPADA AKD DAN/ATAU ANGGOTA DPR RI

PENYALURAN PIHAK DILAKUKAN MELALUI KOORDINASI DENGAN SEKRETARIAT AKD TERKAIT DAN DIDAMPINGI UNIT KERJA YANG MEMBIDANGI PENGAMANAN DALAM

BIRO HUKUM
& DUMAS
SETJEN DPR RI

#bangga melayani bangsa
BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

HUMAS

PERAN HUMAS DALAM PENGELOLAAN ASPIRASI DAN PENGADUAN SECARA LANGSUNG

3

MENDAMPINGI PENGADU/PENYAMPAI ASPIRASI UNTUK BERTEMU DENGAN PERWAKILAN AKD DAN/ATAU ANGGOTA DPR RI

4

MEMBUAT LAPORAN KEGIATAN PELAYANAN KEHUMASAN ATAS PELAKSANAAN KEGIATAN PENYAMPAIAN ASPIRASI DAN PENGADUAN KEPADA AKD

5

MEMBERIKAN ALTERNATIF KEPADA PENGADU/PENYAMPAI ASPIRASI UNTUK MENYAMPAIKAN PENGADUAN/ASPIRASI SECARA TIDAK LANGSUNG ATAU DATANG DI LAIN HARI, APABILA TIDAK TERDAPAT PERWAKILAN AKD YANG DAPAT MENERIMA PENGADU/PENYAMPAI ASPIRASI

BIRO HUKUM
& DUMAS
SETJEN DPR RI

#bangga melayani bangsa
BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

SEKRETARIAT PIMPINAN
& AKD LAINNYA

PERAN SEKRETARIAT PIMPINAN & AKD LAINNYA DALAM PENGELOLAAN ASPIRASI DAN PENGADUAN SECARA LANGSUNG

MENERIMA DAN MELAYANI PENGADU/PENYAMPAI ASPIRASI YANG TELAH MEMENUHI SYARAT

BIRO HUKUM
& DUMAS
SETJEN DPR RI

#bangga melayani bangsa
BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

PENGELOLAAN ASPIRASI DAN PENGADUAN SECARA TIDAK LANGSUNG

DISAMPAIKAN MELALUI :

SURAT DISERTAI TANDATANGAN/ CAP JEMPOL

SITUS WEB DPR RI

MEDIA LAIN YANG DITENTUKAN SETJEN DPR RI

UNTUK PERMASALAHAN YANG MEMERLUKAN RESPON

BIRO HUKUM
& DUMAS
SETJEN DPR RI

#bangga melayani bangsa
BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

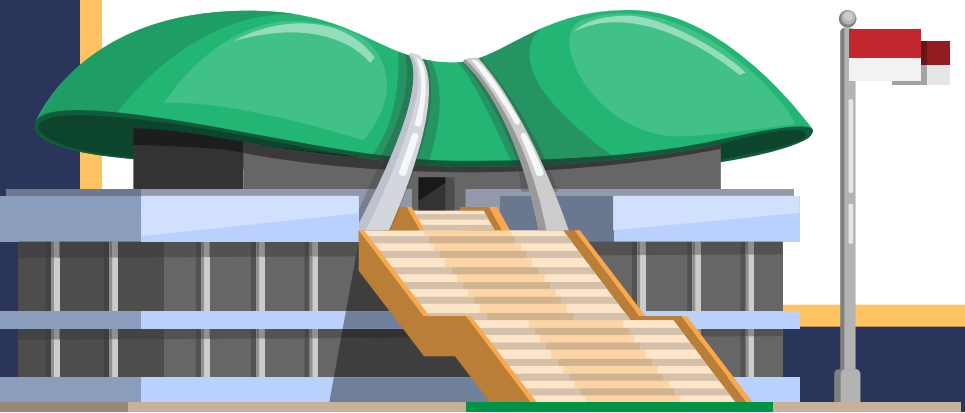
PENGELOLAAN ASPIRASI DAN PENGADUAN SECARA TIDAK LANGSUNG

KETERLIBATAN PIHAK

01 TATA PERSURATAN

02 PENGADUAN MASYARAKAT

03 SEKRETARIAT PIMPINAN & AKD LAINNYA



BIRO HUKUM
& DUMAS
SETJEN DPR RI

#bangga melayani bangsa
BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

PERAN TATA PERSURATAN DALAM PENGELOLAAN ASPIRASI DAN PENGADUAN SECARA TIDAK LANGSUNG

TATA PERSURATAN

- MENERIMA DAN MENCATAT SURAT ASPIRASI DAN PENGADUAN
- MENYAMPAIKAN SURAT ASPIRASI DAN PENGADUAN KEPADA DUMAS

BIRO HUKUM
& DUMAS
SETJEN DPR RI

#bangga melayani bangsa
BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

PERAN BAGIAN PENGADUAN MASYARAKAT DALAM PENGELOLAAN ASPIRASI DAN PENGADUAN SECARA TIDAK LANGSUNG

DUMAS

1
VERIFIKASI ASPIRASI DAN PENGADUAN BERDASARKAN SYARAT PENYAMPAIAN ASPIRASI DAN PENGADUAN

HASIL VERIFIKASI :
- MEMENUHI PERSYARATAN
- TIDAK MEMENUHI PERSYARATAN

2
ANALISA ASPIRASI DAN PENGADUAN YANG TELAH MEMENUHI PERSYARATAN

- TUJUAN PIMPINAN DPR RI
- TUJUAN KOMISI/BADAN, MKD, PANSUS, AKD LAINNYA

3
MENGARSIPKAN ASPIRASI DAN PENGADUAN YANG TIDAK MEMENUHI PERSYARATAN

BIRO HUKUM
& DUMAS
SETJEN DPR RI

#bangga melayani bangsa
BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

ANALISIS SURAT PENGADUAN MASYARAKAT OLEH BAGIAN PENGADUAN MASYARAKAT

TUJUAN PIMPINAN DPR RI

MEMUAT :
- RINGKASAN PERMASALAHAN
- PEMBAHASAN
- KESIMPULAN DAN SARAN

KESIMPULAN DAN SARAN MELIPUTI :
- PIMPINAN DPR RI MENINDAKLANJUTI
- PIMPINAN DPR RI MENERUSKAN KEPADA AKD LAINNYA
- PIMPINAN DPR RI MENERUSKAN KEPADA PIMPINAN FRAKSI
- PIMPINAN DPR RI MENERUSKAN KEPADA RAPAT PARIPURNA

TUJUAN AKD LAINNYA

MEMUAT :
- RINGKASAN KRONOLOGIS

BIRO HUKUM
& DUMAS
SETJEN DPR RI

#bangga melayani bangsa
BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

PERAN BAGIAN PENGADUAN MASYARAKAT DALAM PENGELOLAAN ASPIRASI DAN PENGADUAN SECARA TIDAK LANGSUNG

DUMAS

4

MENYAMPAIKAN ANALISIS ASPIRASI DAN PENGADUAN KEPADA PIMPINAN DPR RI MELALUI SEKRETARIAT PIMPINAN DPR RI SESUAI SUBSTANSI SURAT

5

MENYAMPAIKAN ANALISIS ASPIRASI DAN PENGADUAN KEPADA KOMISI/BADAN, MKD. PANSUS, AKD LAINNYA MELALUI SEKRETARIAT MASING-MASING SESUAI SUBSTANSI SURAT

6

MENCATAT DAN MEREKAPITULASI ASPIRASI DAN PENGADUAN YANG BERSIFAT TEMBUSAN, SERTA MENERUSKANNYA KEPADA PIMPINAN AKD SESUAI SUBSTANSI

SURAT TEMBUSAN YANG DITUJUKAN KEPADA INSTANSI SESUAI KEWENANGANNYA DENGAN TUJUAN TEMBUSAN KEPADA DPR RI HARUS MEMENUHI SYARAT:

- MEMUAT IDENTITAS DAN ALAMAT PENGIRIM YANG JELAS DAN LENGKAP
- MAKSUD DAN TUJUAN YANG JELAS

BIRO HUKUM
& DUMAS
SETJEN DPR RI

#bangga melayani bangsa
BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

PERAN BAGIAN PENGADUAN MASYARAKAT DALAM PENGELOLAAN ASPIRASI DAN PENGADUAN SECARA TIDAK LANGSUNG

DUMAS

7

MENGKOMPILASI ASPIRASI DAN PENGADUAN

8

MENYAMPAIKAN HASIL TINDAK LANJUT ASPIRASI DAN PENGADUAN KEPADA PENGADU/PENYAMPAI ASPIRASI

A. DILAKUKAN SESUAI ANALISIS DAN BERDASARKAN DAERAH PEMILIHAN

B. DILAKUKAN SETIAP AKHIR MASA SIDANG

C. HASIL KOMPILASI DISAMPAIKAN KEPADA PIMPINAN AKD UNTUK MENJADI BAHAN PENGAWASAN

BIRO HUKUM
& DUMAS
SETJEN DPR RI

#bangga melayani bangsa
BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

PERAN SEKRETARIAT PIMPINAN & AKD LAINNYA DALAM PENGELOLAAN ASPIRASI DAN PENGADUAN SECARA TIDAK LANGSUNG

SEKRETARIAT PIMPINAN DAN AKD LAINNYA

1. MENERIMA ASPIRASI DAN PENGADUAN YANG TELAH DIANALISIS OLEH BAGIAN PENGADUAN MASYARAKAT YANG TELAH DISETUJUI OLEH PIMPINAN SETJEN DPR RI
2. MENYAMPAIKAN ASPIRASI DAN PENGADUAN KEPADA PIMPINAN DPR RI/PIMPINAN AKD LAINNYA UNTUK DITINDAKLANJUTI/SEBAGAI BAHAN RAPAT/BAHAN MASUKAN PELAKSANAAN TUGAS DAN FUNGSI DPR RI
3. MENCATAT DAN MELAPORKAN HASIL TINDAK LANJUT ASPIRASI DAN PENGADUAN KEPADA SEKJEN DPR RI DENGAN TEMBUSAN KEPADA BAGIAN PENGADUAN MASYARAKAT SETIAP MASA SIDANG

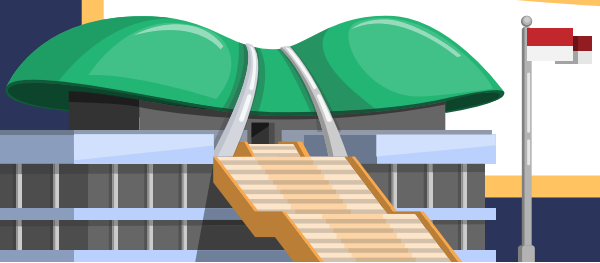
BIRO HUKUM
& DUMAS
SETJEN DPR RI

#bangga melayani bangsa
BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

SURAT EKSTERNAL KEPADA KEMENTERIAN/LEMBAGA TERKAIT

SESUAI DENGAN REKOMENDASI PIMPINAN DPR RI

- DISUSUN OLEH SEKRETARIAT PIMPINAN DPR RI SESUAI BIDANGNYA
- SURAT MEMUAT INSTANSI YANG DITUJU, IDENTITAS PIHAK YANG MENYAMPAIKAN PENGADUAN, SUBSTANSI PENGADUAN, TANDA TANGAN PEJABAT YANG BERWENANG, DAN TEMBUSAN SURAT
- DITANDATANGANI OLEH PIMPINAN DPR RI (DAPAT DIDELEGASIKAN KEPADA SEKRETARIS JENDERAL DPR RI)
- DITEMBUSKAN KEPADA BAGIAN PENGADUAN MASYARAKAT
- DIKIRIMKAN MELALUI TATA PERSURATAN

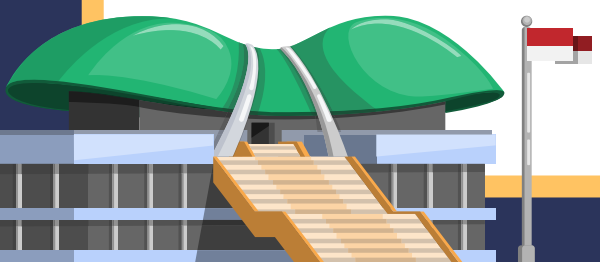


BIRO HUKUM
& DUMAS
SETJEN DPR RI

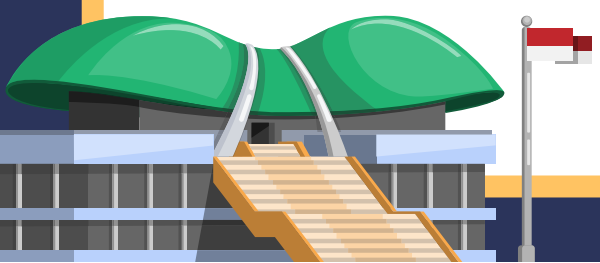
#bangga melayani bangsa
BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

PEMANTAUAN DAN EVALUASI ASPIRASI/PENGADUAN

- DILAKSANAKAN OLEH HUMAS UNTUK PENGADUAN/ASPIRASI SECARA LANGSUNG
- DILAKSANAKAN OLEH DUMAS UNTUK PENGADUAN/ASPIRASI SECARA TIDAK LANGSUNG
- DILAKUKAN SECARA BERKALA SETIAP AKHIR TAHUN SIDANG
- DISAMPAIKAN KEPADA SEKRETARIS JENDERAL DPR RI DENGAN TEMBUSAN KEPADA DUMAS
- HUMAS DAN DUMAS MENYUSUN LAPORAN BERUPA DAFTAR INVENTARIS PENGELOLAAN PENGADUAN/ASPIRASI YANG DILAKUKAN SETIAP 1 (SATU) TAHUN KALENDER DAN DISAMPAIKAN KEPADA SEKRETARIS JENDERAL DPR RI SECARA BERJENJANG



BIRO HUKUM
& DUMAS
SETJEN DPR RI

#bangga melayani bangsa
BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

Terima Kasih