



**PEDOMAN UMUM
PENGELOLAAN ASPIRASI DAN
PENGADUAN MASYARAKAT
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT
REPUBLIK INDONESIA**



DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA

2011



**PEDOMAN UMUM
PENGELOLAAN ASPIRASI DAN
PENGADUAN MASYARAKAT
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT
REPUBLIK INDONESIA**

KATA PENGANTAR

Dalam sistem ketatanegaraan Indonesia melalui konstitusi, DPR RI merupakan lembaga negara yang memiliki fungsi legislasi, anggaran, dan pengawasan. Sebagai lembaga perwakilan rakyat Indonesia, DPR memiliki tugas penting dan strategis dalam mengemban aspirasi masyarakat Indonesia. Hal ini secara jelas dinyatakan dalam Undang Undang Nomor 27 Tahun 2009 bahwa DPR mempunyai tugas dan wewenang menyerap, menghimpun, menampung, dan menindaklanjuti aspirasi masyarakat. Dengan demikian sangatlah jelas bahwa pelaksanaan tugas konstitusi yang diemban DPR dijalankan dalam kerangka representasi rakyat Indonesia.

Sejalan dengan tugas serta wewenang DPR RI tersebut, Badan Urusan Rumah Tangga (BURT) berupaya agar pengelolaan aspirasi yang disampaikan dari masyarakat kepada DPR RI dapat dilakukan dengan lebih efektif sehingga permasalahan, saran serta masukan dapat ditindaklanjuti dan direspon secara lebih baik. Harapan inilah yang mendasari tersusunnya **Pedoman Umum Pengelolaan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat DPR RI**, sekaligus sebagai panduan bagi seluruh Alat Kelengkapan DPR serta Sekretariat Jenderal dalam merespon semua aspirasi yang ditujukan ke DPR RI.

Kita semua juga sangat mendambakan agar kinerja serta citra lembaga terhormat ini dapat terus meningkat seiring dengan semakin efektifnya pengelolaan aspirasi yang disampaikan masyarakat. Oleh karena itu, dengan ditetapkannya pedoman ini dapat memberikan gambaran komprehensif kepada seluruh pihak yang berkepentingan (*stakeholders*) mengenai proses dan tahapan serta fasilitas melalui ICT (*Information Communication Technology*) dalam penyampaian aspirasi yang ditujukan kepada DPR RI. Dengan demikian, seluruh pihak dapat secara aktif terlibat dalam proses pengelolaan aspirasi masyarakat sehingga prinsip transparansi dapat diterapkan secara optimal.

Upaya untuk menyempurnakan pedoman ini akan terus dilakukan, dengan demikian saran serta masukan dari berbagai pihak sangat dibutuhkan agar proses perbaikan dapat berjalan lebih baik.

KETUA DPR RI,



DR. H. MARZUKI ALIE



**DEWAN PERWAKILAN RAKYAT
REPUBLIK INDONESIA**

**KEPUTUSAN
BADAN URUSAN RUMAH TANGGA
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT
REPUBLIK INDONESIA**

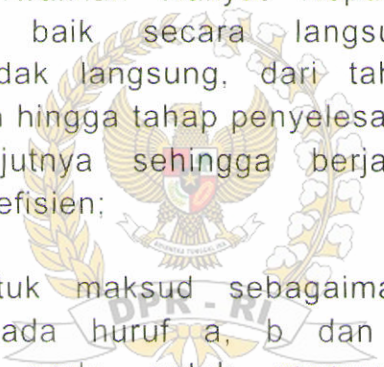
NOMOR: 03/BURT/DPR RI/I/2010-2011

TENTANG

**PENETAPAN
PEDOMAN UMUM PENGELOLAAN ASPIRASI
DAN PENGADUAN MASYARAKAT
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA**

**BADAN URUSAN RUMAH TANGGA
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA,**

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka memberikan kemudahan akses informasi kepada publik mengenai prosedur penyampaian aspirasi dan pengaduan oleh masyarakat kepada Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia serta pengelolaan dan tindak lanjutnya oleh Alat Kelengkapan Dewan;
- b. bahwa dalam rangka meningkatkan kinerja Dewan dan Sistem Pendukung dalam menampung, menghimpun, menyerap dan menindaklanjuti aspirasi dan pengaduan masyarakat;

- 
- c. bahwa dalam memperlancar pengelolaan aspirasi dan pengaduan masyarakat yang disampaikan ke Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia, baik secara langsung maupun tidak langsung, dari tahap penerimaan hingga tahap penyelesaian tindak lanjutnya sehingga berjalan efektif dan efisien;
- d. bahwa untuk maksud sebagaimana tersebut pada huruf a, b dan c, dipandang perlu untuk menyusun Pedoman Umum Pengelolaan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia, yang ditetapkan dengan Keputusan Badan Urusan Rumah Tangga Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia;

- Mengingat :
1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 1998 tentang Kemerdekaan Menyatakan Pendapat di Muka Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1998 Nomor 181, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3789);
 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);

3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2009 Tentang Majelis Permusyawaratan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Daerah, dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 123, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5043);
5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2005 tentang Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia;
6. Peraturan Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Tata Tertib;
7. Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 400/SEKJEN/2005 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 3/PER-SEKJEN/2010.

Memperhatikan : Keputusan Rapat Pleno Badan Urusan Rumah Tangga Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia tanggal 22 Oktober 2010.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : **KEPUTUSAN BADAN URUSAN RUMAH TANGGA DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA TENTANG PENETAPAN PEDOMAN UMUM PENGELOLAAN ASPIRASI DAN PENGADUAN MASYARAKAT DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA.**

PERTAMA : Menetapkan Keputusan Badan Urusan Rumah Tangga Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia tentang Pedoman Umum Pengelolaan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia.

KEDUA : Pedoman Umum Pengelolaan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia sebagaimana dimaksud pada Diktum PERTAMA Keputusan ini tercantum dalam Lampiran yang merupakan satu kesatuan dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KETIGA : Pedoman Umum Pengelolaan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia sebagaimana dimaksud pada Diktum PERTAMA Keputusan ini, sebagai arah dan pedoman

bagi segenap unsur yang ada dalam lingkungan Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia untuk menampung, menghimpun, menyerap, dan menindaklanjuti aspirasi dan pengaduan masyarakat.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam Keputusan ini akan diadakan perubahan sebagaimana mestinya.


SALINAN Keputusan ini disampaikan kepada:

1. Pimpinan DPR RI;
2. Pimpinan BURT DPR RI;
3. Pimpinan Komisi-Komisi DPR RI;
4. Pimpinan Badan Legislasi DPR RI;
5. Pimpinan BKSAP DPR RI;
6. Pimpinan BAKN DPR RI;
7. Pimpinan Badan Anggaran DPR RI;
8. Pimpinan Badan Kehormatan DPR RI;
9. Pimpinan Fraksi-Fraksi DPR RI;
10. Sekretaris Jenderal DPR RI;
11. Para Deputi di lingkungan Sekretariat Jenderal DPR RI;
12. Para Kepala Biro (Pusat) di lingkungan Sekretariat Jenderal DPR RI;

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 22 Oktober 2010

**BADAN URUSAN RUMAH TANGGA
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA**

KETUA


DR. H. MARZUKI ALIE

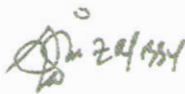


WAKIL KETUA



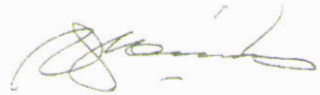
dr. INDRAWATI SUKADIS

WAKIL KETUA



H. REFRIZAL

WAKIL KETUA



PIUS LUSTRILANANG.S.IP.,M.Si

LAMPIRAN KEPUTUSAN BADAN URUSAN RUMAH TANGGA
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR : 03/BURT/DPR RI/II/2010-2011
TANGGAL : 22 Oktober 2010



**PEDOMAN UMUM
PENGELOLAAN ASPIRASI DAN
PENGADUAN MASYARAKAT
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT
REPUBLIK INDONESIA**

DAFTAR ISI

| | | |
|------------------------------------------------------------------------------|--|-----------|
| | | Hal |
| I. PENDAHULUAN | | 1 |
| A. Latar Belakang | | 1 |
| B. Dasar Hukum | | 2 |
| C. Tujuan | | 3 |
| D. Sasaran | | 3 |
| II. PENGERTIAN UMUM, RUANG LINGKUP, DAN PRINSIP PENGELOLAAN | | 5 |
| A. Pengertian Umum | | 5 |
| B. Ruang Lingkup | | 7 |
| C. Prinsip Pengelolaan | | 9 |
| III. HUBUNGAN TATA KERJA | | 11 |
| A. Hubungan Kerja Pimpinan DPR RI dengan Alat Kelengkapan Dewan | | 11 |
| B. Hubungan Kerja Pimpinan DPR RI dengan Sekretariat Jenderal..... | | 12 |
| C. Hubungan Kerja antar Alat Kelengkapan Dewan | | 12 |
| D. Hubungan Kerja Alat Kelengkapan Dewan dengan Sekretariat Jenderal | | 13 |
| IV. INDIKATOR KINERJA | | 15 |
| A. Alat Kelengkapan DPR RI (AKD) | | 15 |
| B. Sekretariat Jenderal DPR RI | | 17 |

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| V. PROSEDUR PENGELOLAAN | 19 |
| A. Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat Secara Langsung | 19 |
| B. Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat Tidak Langsung | 21 |
| C. Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat melalui Media Elektronik atau secara <i>On Line</i> | 24 |
| VI. PENUTUP | 27 |
| LAMPIRAN | 29 |
| Bagan I Alur Pengelolaan Aspirasi dan Pengaduan Secara Langsung..... | 30 |
| Bagan II Alur Pengelolaan Aspirasi dan Pengaduan Secara Tidak Langsung (Surat) | 31 |
| Bagan III Alur Pengelolaan Aspirasi dan Pengaduan Melalui Laman (<i>Website</i>) | 31 |
| Bagan IV Alur Pengelolaan Aspirasi dan Pengaduan Melalui SMS (Nomor premium/Reguler) | 33 |
| Bagan V Bagan IV Alur Pengelolaan Aspirasi dan Pengaduan Melalui Operator Telepon (<i>Hotline</i>) | 34 |



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia memiliki fungsi legislasi, fungsi anggaran, dan fungsi pengawasan sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 20A ayat (1) UUD 1945. Fungsi tersebut telah menempatkan DPR RI sebagai lembaga yang memiliki kedudukan strategis dalam menjalankan demokrasi di Indonesia serta mewujudkan keseimbangan kekuasaan (*check and balances*) antara Pemerintah dan DPR RI. Ketiga fungsi tersebut ditegaskan kembali dalam Pasal 69 ayat (1), sedangkan Pasal 69 ayat (2) Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2009 tentang MPR, DPR, DPD dan DPRD, menegaskan bahwa ketiga fungsi tersebut dijalankan dalam kerangka representasi rakyat.

Dalam hal pelaksanaan fungsi pengawasan DPR RI, masyarakat menaruh harapan yang besar terhadap kinerja DPR RI terutama dalam mengakomodasi dan menindaklanjuti aspirasi dan pengaduan dari masyarakat. Namun, saat ini DPR RI dihadapkan pada kenyataan bahwa sebagian besar masyarakat belum merasa puas atas pelaksanaan fungsi konstitusional Dewan, terutama peran dan tugas DPR RI di dalam menampung, menghimpun, menyerap, dan menindaklanjuti aspirasi dan pengaduan masyarakat. Untuk itu, DPR RI perlu meningkatkan kinerjanya sesuai tugas dan wewenangnya agar dapat bersikap proaktif dan sungguh-sungguh dalam menyerap, menghimpun, menampung, dan menindaklanjuti aspirasi dan pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat, sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 71 huruf s dan Pasal 79 huruf j Undang Undang Nomor 27 Tahun 2009 tentang MPR, DPR, DPD, dan DPRD serta Pasal 6 huruf s dan Pasal 12 huruf j Peraturan DPR RI Nomor 01 tahun 2009 tentang Tata Tertib.

Di samping itu, adanya fungsi keterwakilan sebagai konsekuensi pemilihan Anggota DPR RI secara langsung berdasarkan suara terbanyak pada sistem Pemilu yang lalu, mengharuskan dilakukannya penganekaragaman (diversifikasi) serta upaya peningkatan efektifitas kegiatan menampung, menghimpun, menyerap, dan menindaklanjuti aspirasi dan pengaduan masyarakat oleh seluruh Alat Kelengkapan DPR RI, selanjutnya disebut AKD, untuk mendapatkan rekomendasi atas penyelesaian masalah yang lebih konkrit. Atas dasar dan pertimbangan tersebut, dianggap perlu untuk menyusun Pedoman Pengelolaan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat yang dapat dijadikan acuan baku dalam rangka menangani secara kelembagaan (institusional) di DPR RI.

B. Dasar Hukum

1. Undang Undang Nomor 9 Tahun 1998 tentang Kemerdekaan Menyatakan Pendapat di Muka Umum.
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
4. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2009 tentang Majelis Permusyawaratan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Daerah, dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.
5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2005 tentang Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia.
6. Peraturan Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 1/DPR RI/I/2009-2010 tentang Tata Tertib.
7. Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 400/SEKJEN/2005 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 3/PER-SEKJEN/2010.

C. Tujuan

1. Memberikan kemudahan akses informasi kepada publik mengenai prosedur penyampaian aspirasi dan pengaduan oleh masyarakat kepada DPR RI serta pengelolaan dan tindak lanjutnya oleh DPR RI.
2. Meningkatkan kinerja Dewan dan kinerja Sekretariat Jenderal DPR RI sebagai sistem pendukung (*supporting system*) DPR RI dalam menampung, menghimpun, menyerap, dan menindaklanjuti aspirasi dan pengaduan masyarakat.
3. Memberikan pedoman yang jelas dan pasti kepada AKD dan Sekretariat Jenderal untuk mengelola aspirasi dan pengaduan masyarakat yang disampaikan.
4. Memperlancar pengelolaan aspirasi dan pengaduan masyarakat yang disampaikan ke DPR RI, baik secara langsung maupun tidak langsung, dari tahap penerimaan hingga tahap penyelesaian tindak lanjutnya oleh DPR RI sehingga berjalan secara efektif dan efisien.

D. Sasaran

1. Terselenggaranya pengelolaan aspirasi dan pengaduan masyarakat oleh seluruh AKD dan Sekretariat Jenderal sebagai *supporting system*, yang mampu meningkatkan kinerja dan citra DPR RI di mata masyarakat.
2. Terciptanya keterbukaan informasi mengenai pengelolaan aspirasi dan pengaduan masyarakat.
3. Terwujudnya pengelolaan aspirasi dan pengaduan masyarakat yang dapat dipertanggungjawabkan secara kelembagaan DPR RI dan Sekretariat Jenderal DPR RI.

BAB II

PENGERTIAN UMUM, RUANG LINGKUP, DAN PRINSIP PENGELOLAAN

A. Pengertian Umum

1. Buku Pedoman dalam pengertian ini adalah buku pedoman yang mengatur pengelolaan aspirasi dan pengaduan masyarakat kepada DPR RI secara kelembagaan.
2. Aspirasi adalah keinginan kuat dari masyarakat yang disampaikan kepada DPR RI dalam bentuk pernyataan sikap, pendapat, harapan, kritikan, masukan, dan saran terkait dengan tugas, fungsi, dan kewenangan DPR RI.
3. Pengaduan adalah ungkapan rasa tidak senang, ketidakpuasan atau keluhan yang disampaikan kepada DPR RI atas suatu permasalahan yang terkait dengan fungsi pengawasan dalam rangka pelaksanaan undang undang, pelaksanaan keuangan negara dan kebijakan pemerintah.
4. Pengadu atau pelapor adalah individu atau kelompok (perkumpulan/organisasi/asosiasi lain) yang menyampaikan aspirasi dan pengaduan secara langsung ataupun tidak langsung kepada DPR RI.
5. Teradu atau terlapor adalah perorangan, kelompok, organisasi, dan instansi terkait (pemerintah atau swasta) yang diadukan.
6. Menampung aspirasi adalah kegiatan atau proses menerima aspirasi yang disampaikan kepada DPR RI.

7. Menghimpun aspirasi adalah kegiatan atau proses mengumpulkan, memilih dan memilah aspirasi yang disampaikan kepada DPR RI ke dalam kelompok-kelompok yang mempunyai kategori yang sama.
8. Menyerap aspirasi adalah kegiatan kedewanan yang dilakukan dengan cara mendengar, memperhatikan, mempelajari, dan mengkaji aspirasi, baik yang berkembang di masyarakat maupun yang diadukan ke DPR RI.
9. Menindaklanjuti aspirasi adalah kegiatan melaksanakan hasil penyerapan aspirasi oleh AKD sesuai dengan tugas, fungsi, dan wewenangnya berdasarkan pembidangan tugas yang ditetapkan.
10. Menindaklanjuti pengaduan adalah kegiatan yang dilaksanakan oleh AKD sesuai dengan tugas, fungsi dan wewenangnya dalam rangka menyikapi permasalahan yang diadukan.
11. Demonstrasi atau unjuk rasa adalah kegiatan menyampaikan pendapat atau aspirasi atau pernyataan protes atas suatu masalah tertentu yang dilakukan oleh individu atau kelompok di muka umum, yaitu di sekitar kompleks perkantoran MPR/DPR//DPD RI dalam rangka menyampaikan tujuannya.
12. Surat aspirasi dan pengaduan masyarakat adalah surat atau pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat, baik secara individu maupun kelompok/institusi, kepada DPR RI yang memerlukan tanggapan atau penyelesaian lebih lanjut.
13. Pengelolaan aspirasi dan pengaduan masyarakat adalah seluruh proses kegiatan yang meliputi penerimaan aspirasi dan pengaduan, baik yang disampaikan oleh perorangan/delegasi secara langsung ke DPR RI maupun yang disampaikan secara tidak langsung oleh perorangan atau kelompok melalui surat

tertulis ke DPR RI yang proses pengelolaan serta tindak lanjut penyelesaiannya dilakukan oleh AKD.

14. Pengelolaan aspirasi dan pengaduan secara langsung adalah penyampaian aspirasi dan pengaduan yang disampaikan oleh perorangan atau delegasi yang datang ke DPR RI sesuai dengan prosedur yang ditetapkan dan diterima langsung oleh Pimpinan AKD (Pimpinan DPR RI dan/atau Pimpinan AKD lainnya yang terkait).
15. Pengelolaan aspirasi dan pengaduan secara tidak langsung adalah penyampaian aspirasi dan pengaduan, baik yang disampaikan oleh perorangan atau kelompok masyarakat melalui surat, *email/website*, *hotline* dan *SMS* kepada Pimpinan DPR RI/Pimpinan AKD Lainnya/Anggota DPR RI/Sekretariat Jenderal DPR RI untuk diproses sesuai dengan prosedur yang berlaku.

B. Ruang Lingkup

1. Pengelolaan aspirasi dan pengaduan masyarakat yang dimaksudkan dalam pedoman ini adalah aspirasi dan pengaduan masyarakat, baik yang disampaikan secara langsung atau tidak langsung yang dibatasi pada pengelolaan aspirasi dan pengaduan masyarakat secara kelembagaan DPR RI dan Sekretariat Jenderal.
2. Unit pelaksanaan kegiatan, adalah di Sekretariat Jenderal, yaitu pengelolaan aspirasi dan pengaduan yang tidak langsung dilakukan di Bagian Pengaduan Masyarakat, pengelolaan secara langsung dilakukan di Bagian Hubungan Masyarakat, sedangkan pengelolaan melalui *website* dilakukan di Bidang Data dan Sarana Informasi.

3. Pelaksana kegiatan adalah seluruh pejabat struktural dan fungsional serta para pegawai Sekretariat Jenderal, yang ditugaskan sesuai dengan tupoksi masing-masing.
4. Penanggung jawab kebijakan dalam rangka menindaklanjuti pengaduan adalah AKD sedangkan penanggung jawab kegiatan teknis administratif adalah Sekretariat Jenderal.
5. Keluaran (*output*) kegiatan adalah :
 - a. *Output* untuk aspirasi adalah meneruskan aspirasi kepada AKD dan Fraksi untuk ditindaklanjuti.
 - b. *Output* untuk pengaduan secara langsung adalah:
 - 1) terlaksananya audiensi/pertemuan antara AKD dengan delegasi;
 - 2) terlaksananya pembahasan mengenai masalah yang diadukan pada rapat-rapat dan kunjungan kerja AKD.
 - c. *Output* untuk pengaduan secara tidak langsung adalah :
 - 1) melalui surat adalah terlaksananya pembahasan mengenai masalah yang diadukan pada rapat-rapat dan kunjungan kerja AKD.
 - 2) melalui *email* adalah surat jawaban kepada pelapor yang memberitahukan hasil pembahasan di AKD terhadap permasalahan yang diadukannya.
 - 3) melalui *hotline* adalah jawaban singkat yang disampaikan kepada pelapor secara langsung atau menunggu konfirmasi lebih lanjut.
 - 4) melalui *SMS* adalah tanggapan singkat yang disampaikan kepada pelapor.
6. Kemanfaatan (*outcome*) kegiatan adalah tertanganinya aspirasi dan pengaduan masyarakat secara efektif dan efisien yang dapat dipertanggungjawabkan oleh DPR RI.

C. Prinsip Pengelolaan

Pengelolaan aspirasi dan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan memperhatikan prinsip-prinsip sebagai berikut:

1. Objektivitas

Pengelolaan aspirasi dan pengaduan masyarakat, baik yang disampaikan langsung maupun tidak langsung, ditangani dengan memperhatikan identitas, data, fakta, bukti-bukti yang benar dan akurat yang disampaikan oleh pelapor. Sementara itu, pengelolaan aspirasi dan pengaduan masyarakat yang melalui surat, selain memperhatikan data dan fakta pendukung yang akurat, juga dianalisis dengan berpedoman kepada peraturan yang berlaku.

2. Koordinasi

Pengelolaan aspirasi dan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan bekerja sama atau melibatkan unit-unit kerja terkait sesuai dengan tugas, tanggung jawab, dan wewenang masing-masing.

3. Efektifitas dan efisiensi

Pengelolaan aspirasi dan pengaduan masyarakat secara langsung atau tidak langsung dilaksanakan dengan cepat, tepat, sesuai dengan rencana (tepat sasaran), dan mencapai target penyelesaian yang diharapkan serta hemat tenaga, waktu, dan biaya.

4. Akuntabilitas

Proses pengelolaan aspirasi dan pengaduan masyarakat dan tindak lanjutnya dapat dipertanggungjawabkan, baik oleh DPR RI sebagai lembaga perwakilan maupun Sekretariat Jenderal sebagai *supporting system* kepada DPR RI.

5. Transparansi

Pengelolaan aspirasi dan pengaduan masyarakat dilakukan berdasarkan prosedur dan mekanisme yang jelas dan baku, serta segala informasi mengenai data penanganan pengaduan dan penyelesaian yang bersifat umum (jumlah delegasi yang datang ke DPR RI atau surat masuk dan surat yang telah ditindaklanjuti) dapat diketahui oleh masyarakat melalui media elektronik (internet).

6. Azas keadilan

Pengelolaan surat aspirasi dan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan mengedepankan prinsip keadilan dan berimbang dengan memperhatikan laporan, baik yang disampaikan oleh pelapor maupun terhadap pelapor.

7. Rahasia

Pengelolaan aspirasi dan pengaduan yang disampaikan secara langsung ataupun tidak langsung dilaksanakan dengan memperhatikan kerahasiaan atas masalah yang disampaikan oleh pelapor dan khusus untuk pengaduan secara tertulis, maka perlu menjaga dokumen-dokumen yang disampaikan oleh para pihak yang tidak memiliki kepentingan.

BAB III

HUBUNGAN TATA KERJA

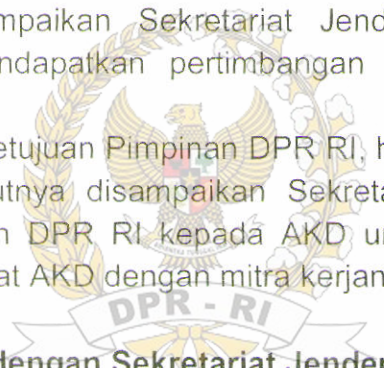
Dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya, DPR RI mendapatkan dukungan keahlian dan administrasi teknis dari Sekretariat Jenderal sebagai unsur *supporting system* kepada Dewan. Khusus dalam pengelolaan aspirasi dan pengaduan masyarakat, penanganannya dilakukan oleh unit kerja yang terkait dalam tugas pengelolaan aspirasi dan pengaduan tersebut, baik secara langsung atau tidak langsung.

Untuk tercapainya pengelolaan aspirasi dan pengaduan masyarakat yang efektif dan efisien dalam rangka mendukung tugas DPR RI diperlukan koordinasi kerja di antara unit kerja di lingkungan Sekretariat Jenderal.

Penyampaian seluruh aspirasi dan pengaduan masyarakat kepada DPR RI, baik yang melalui surat maupun media elektronik, dilakukan proses administrasi dan analisis oleh Bagian Pengaduan Masyarakat. Selanjutnya, hasil analisis disampaikan kepada AKD terkait menurut substansi permasalahannya dan harus ditindaklanjuti sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangan AKD.

A. Hubungan Kerja Pimpinan DPR RI dengan AKD

1. Penerimaan Aspirasi dan Pengaduan Secara Langsung
 - a. Pimpinan DPR RI menerima delegasi didampingi oleh unsur Pimpinan AKD Terkait.
 - b. Hasil pertemuan Pimpinan DPR RI dengan delegasi, dapat ditindaklanjuti sebagai bahan masukan untuk dibicarakan dalam rapat-rapat di AKD.
2. Penerimaan Aspirasi dan Pengaduan Secara Tidak Langsung (melalui surat)

- 
- a. Pimpinan DPR RI menerima hasil analisa atas surat aspirasi dan pengaduan yang masuk ke DPR RI dari Sekretariat Jenderal.
 - b. Hasil analisa tersebut disampaikan Sekretariat Jenderal kepada Pimpinan untuk mendapatkan pertimbangan dan persetujuan Pimpinan.
 - c. Berdasarkan arahan dan persetujuan Pimpinan DPR RI, hasil analisa dan surat tindaklanjutnya disampaikan Sekretariat Jenderal atas nama Pimpinan DPR RI kepada AKD untuk ditindaklanjuti dalam rapat-rapat AKD dengan mitra kerjanya.

B. Hubungan Kerja Pimpinan DPR RI dengan Sekretariat Jenderal

1. Sekretariat Jenderal sebagai unsur *supporting system*, mengelola surat aspirasi dan pengaduan yang ditujukan kepada DPR RI dengan melakukan pencatatan secara administrasi dan telaahan atau analisis.
2. Pimpinan DPR RI memberikan arahan dan persetujuan atas analisa surat yang disampaikan Sekretariat Jenderal.
3. Berdasarkan arahan dan persetujuan Pimpinan DPR RI, hasil analisa dan surat tindaklanjutnya disampaikan oleh Sekretariat Jenderal atas nama Pimpinan DPR RI kepada instansi, dan AKD terkait untuk ditindaklanjuti dalam rapat-rapat AKD sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.

C. Hubungan Kerja antar AKD

1. Pengaduan yang substansinya terkait lintas komisi ditindaklanjuti dengan melakukan Rapat Gabungan Komisi.
2. Inisiatif untuk melaksanakan Rapat Gabungan Komisi dapat dilakukan oleh salah satu Pimpinan Komisi dengan mengajukan usulan Rapat Gabungan kepada Pimpinan Komisi terkait.

D. Hubungan Kerja Alat Kelengkapan Dewan dengan Sekretariat Jenderal

1. AKD dalam melaksanakan tindak lanjut surat pengaduan masyarakat didukung oleh Sekretariat Jenderal DPR RI, dalam hal ini Biro Pengawasan Legislatif.
2. Surat aspirasi dan pengaduan masyarakat yang ditujukan kepada Pimpinan AKD diteruskan ke Bagian Pengaduan Masyarakat untuk dilakukan proses administrasi dan dianalisis.
3. Sekretariat AKD menerima hasil analisa surat aspirasi dan pengaduan masyarakat dan selanjutnya membuat daftar penerimaan hasil analisis surat yang memuat dengan singkat pokok isi surat dan segera menyampaikan kepada Instansi dan Pimpinan AKD yang bersangkutan.
4. Pimpinan AKD dalam Rapat Pimpinan membicarakan isi surat aspirasi dan pengaduan masyarakat yang masuk serta cara penyelesaian selanjutnya.

BAB IV

INDIKATOR KINERJA

A. Alat Kelengkapan DPR RI (AKD)

Agar pengelolaan aspirasi dan pengaduan masyarakat berjalan efektif dan efisien, maka pada setiap masa persidangan, AKD mengalokasikan waktu untuk mengagendakan tindak lanjut atas pengaduan masyarakat yang masuk dalam rapat-rapat di AKD. Disamping itu, pada masa sidang jika dipandang perlu AKD dapat melakukan kunjungan langsung (*on the spot*) ke lapangan. Sedangkan pada masa reses, ketika Anggota AKD melakukan kunjungan kerja ke daerah, berbagai permasalahan masyarakat yang disampaikan melalui pengaduan ke DPR RI dapat menjadi salah satu bahan kunjungan kerja.

1. Waktu Pengelolaan Tindak Lanjut Surat Pengaduan

Dalam menindaklanjuti surat aspirasi dan pengaduan, baik yang langsung ditujukan ke AKD maupun surat tindak lanjut yang telah diteruskan oleh Pimpinan DPR RI kepada Pimpinan AKD terkait, diperlukan suatu indikator kerja yang jelas dan terencana. Indikator kerja tersebut diperlukan untuk mengukur tingkat kinerja AKD dalam melaksanakan fungsi dan tugasnya dalam menyerap serta menindaklanjuti aspirasi dan pengaduan masyarakat.

a. Surat Tindak Lanjut dari Pimpinan DPR RI untuk Pimpinan AKD

Surat tindak lanjut dari Pimpinan DPR RI yang telah dianalisis oleh Bagian Pengaduan Masyarakat, disampaikan kepada AKD. Sekretariat AKD membuat daftar penerimaan hasil analisa surat yang memuat dengan singkat pokok isi surat dan menyampaikannya kepada Pimpinan AKD yang

bersangkutan. Berdasarkan arahan Pimpinan AKD, Sekretariat AKD mengagendakan surat-surat yang telah dianalisis tersebut untuk disampaikan dalam rapat-rapat di AKD. Kinerja AKD berdasarkan indikator kinerja tersebut dapat diketahui berdasarkan laporan masa persidangan atau per satu tahun sidang.

- b. Surat Pengaduan yang Diterima oleh Pimpinan AKD
- Surat tindak lanjut berdasarkan hasil analisis dari bagian Pengaduan Masyarakat, disampaikan oleh Sekretariat Jenderal atas nama Pimpinan DPR RI kepada AKD terkait. Sekretariat AKD mencatat surat tindak lanjut yang masuk dan menyampaikan kepada Pimpinan AKD. Selanjutnya Sekretariat AKD mengagendakan surat tindak lanjut tersebut untuk disampaikan dalam rapat-rapat AKD dengan Pemerintah sesuai pelaksanaan fungsi anggaran, legislasi, dan pengawasan. Dalam hal AKD memberikan rekomendasi atas hasil rapat, surat rekomendasi yang ditujukan kepada instansi atau pihak-pihak terkait disampaikan melalui Pimpinan DPR RI. Kinerja AKD dapat diketahui berdasarkan laporan kegiatan setiap masa sidang atau satu tahun sidang.

2. Tingkat Frekuensi Pengelolaan Delegasi

AKD hanya dapat menerima delegasi dalam 1 (satu) hari kerja maksimal 3 (tiga) delegasi atau sesuai dengan kesepakatan AKD.

3. Tingkat Frekuensi Pengelolaan melalui Rapat-Rapat di AKD

Pengelolaan surat pengaduan yang disampaikan dalam rapat-rapat di AKD minimal satu kali dalam satu bulan per masa sidang.

4. Tingkat Frekuensi Pengelolaan melalui Kunjungan Kerja atau Peninjauan ke Lapangan.

Pengelolaan tindak lanjut surat pengaduan yang dilakukan melalui kunjungan kerja atau peninjauan ke lapangan dapat dilakukan minimal satu kali apabila dipandang perlu.

B. Sekretariat Jenderal DPR RI

1. Indikator Kinerja Sekretariat Jenderal dalam penanganan surat aspirasi dan pengaduan masyarakat mencakup kegiatan sebagai berikut:
 - a. pengelolaan administrasi terhadap surat yang masuk;
 - b. pengelolaan kegiatan analisis/telaahan;
 - c. pengelolaan tindak lanjut atas surat yang telah dianalisis;
 - d. penyaluran delegasi masyarakat yang datang ke DPR RI;
 - e. Pengelolaan aspirasi dan pengaduan masyarakat melalui media elektronik;
 - f. Pengumpulan data dalam rangka kegiatan analisis;
 - g. *Cross check* ke setiap Sekretariat AKD atas analisa dan tindaklanjut surat pengaduan yang disampaikan ke setiap AKD;
 - h. Laporan Sekretaris Jenderal per masa sidang atau persatu tahun masa sidang tentang rekapitulasi surat aspirasi dan pengaduan serta tindaklanjutnya.
2. Indikator kinerja Sekretariat Jenderal mengenai pengelolaan aspirasi dan pengaduan tersebut diatur lebih lanjut dalam SOP Sekretariat Jenderal DPR RI.

BAB V

PROSEDUR PENGELOLAAN

A. Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat secara Langsung

1. Penanganan Demonstran

- a. Pengaturan demonstran yang dilakukan secara tertib, diarahkan melalui bagian Hubungan Masyarakat dan berkoordinasi dengan bagian Pamdal untuk selanjutnya disalurkan sesuai prosedur.
- b. Pengaturan Demonstran yang dilakukan dengan cara-cara anarkis, akan ditangani sesuai protap (prosedur tetap) penanganan demonstran berdasarkan Pedoman Umum Pengelolaan Keamanan DPR RI.

2. Kriteria Penerimaan Delegasi

Kriteria aspirasi dan pengaduan delegasi yang dapat ditindaklanjuti adalah sebagai berikut:

- a. Pengadu/delegasi memiliki identitas yang jelas.
- b. Substansi permasalahan harus jelas dan mengandung kebenaran.
- c. Jumlah delegasi yang diterima maksimal 25 orang.

3. Penerimaan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat

a. Bagian Pengamanan Dalam (Pamdal)

- 1) Kedatangan delegasi/perorangan diterima oleh Petugas Pamdal di Pos Jaga dengan mencatat identitas, jumlah, maksud, dan tujuan delegasi/perorangan.

- 2) Petugas Pamdal melakukan koordinasi dengan Bagian Hubungan Masyarakat, selanjutnya mengantar dan mengawal delegasi/perorangan dari awal kedatangan sampai kepulangan.

b. Bagian Hubungan Masyarakat

- 1) Bagian Hubungan Masyarakat menerima delegasi/perorangan, mencatat, dan mengidentifikasi urgensi permasalahan yang disampaikan, kemudian mengkonfirmasi kesiapan penerimaan oleh Alat Kelengkapan/Anggota Dewan, Fraksi, dan Unit Kerja terkait di Sekretariat Jenderal.
- 2) Bagian Hubungan Masyarakat melakukan koordinasi dengan Unit Kerja terkait di Sekretariat Jenderal.
- 3) Bagian Hubungan Masyarakat mengantar dan menyalurkan delegasi/perorangan ke AKD terkait, Fraksi, dan Unit Kerja terkait di Sekretariat Jenderal.

4. Pengelolaan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat di AKD

- a. Delegasi yang berkunjung langsung ke AKD memberitahukan terlebih dahulu ke Bagian Hubungan Masyarakat Sekretariat Jenderal DPR RI.
- b. Bagian Sekretariat AKD menginformasikan kepada Pimpinan AKD mengenai maksud dan tujuan kedatangan delegasi serta permasalahannya.
- c. Bagian Sekretariat AKD memfasilitasi pertemuan delegasi/perorangan dengan Pimpinan AKD setelah waktu pertemuan ditentukan oleh AKD/Anggota.
- d. AKD/Anggota menindaklanjuti hasil pertemuan tersebut, baik melalui Rapat-rapat di Alat Kelengkapan maupun melalui Kunjungan Kerja.
- e. Bagian Sekretariat AKD membuat catatan rapat/laporan singkat hasil pertemuan.

Waktu Penerimaan :

- Senin s.d. Kamis : Pukul 09.00 - 16.00 wib
Istirahat : Pukul 12.00 - 13.00 wib
Jumat : Pukul 09.00 - 16.00 wib
Istirahat : Pukul 11.00 - 13.30 wib

5 Pengaturan Penerimaan Delegasi oleh AKD

- a. Penerimaan delegasi oleh AKD hanya dapat diterima pada saat Masa Persidangan, dengan memperhatikan agenda AKD, dan diatur lebih lanjut oleh Sekretariat AKD setelah dikonsultasikan terlebih dahulu dengan Pimpinan AKD.
- b. Pengecualian waktu penerimaan delegasi sebagaimana dimaksud pada huruf a ditentukan oleh AKD yang bersangkutan.
- c. Penerimaan perwakilan delegasi oleh AKD diatur sesuai dengan Prosedur Tetap Penerimaan Tamu/Delegasi.

B. Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat secara Tidak Langsung

1. Penerimaan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat

- a. Aspirasi dan Pengaduan yang disampaikan Secara Tertulis

Aspirasi dan Pengaduan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat atau media elektronik yang ditujukan kepada AKD. Surat yang dikirim melalui media elektronik (*email*) dapat ditindaklanjuti selama substansi masalahnya jelas dan dapat dipertanggungjawabkan.

- b. Kriteria *Surat/Email* yang dapat dianalisis/ditindaklanjuti:

- 1) *Surat/email* memuat identitas dan alamat pengirim yang jelas dan lengkap.
- 2) *Surat/email* memuat maksud dan tujuan yang jelas.
- 3) Substansi permasalahan yang disampaikan jelas.

- 4) Masalah yang disampaikan memerlukan penyelesaian atau respons.
 - 5) Data pendukung atas masalah yang disampaikan lengkap dan akurat.
- c. Kriteria Surat/*Email* yang tidak dapat dianalisis/ditindaklanjuti:
- 1) Identitas dan alamat pengirim tidak jelas dan lengkap.
 - 2) Surat/*email* yang disampaikan maksud dan tujuannya tidak jelas.
 - 3) Surat/*email* yang substansinya bertentangan dengan hukum, keputusan, dan kesusilaan.
 - 4) Surat/*email* tidak dilengkapi data pendukung yang akurat dan lengkap.
 - 5) Surat/*email* sudah pernah dijawab atau ditanggapi, tetapi secara substansi sifatnya tidak menunjukkan perkembangan terbaru dari kasus sebelumnya.
 - 6) Surat/*email* yang disampaikan tidak ditandatangani oleh pengirim.
 - 7) Surat/*email* dengan berkas lengkap, namun secara substansi merupakan kewenangan Pemerintah Provinsi dan atau Pemerintah Kabupaten/Kota, akan dikembalikan kepada pelapor dengan disertai saran lebih lanjut.
2. Prosedur Pengelolaan Aspirasi dan Surat Pengaduan Masyarakat.

Prosedur Pengelolaan Aspirasi dan Surat Pengaduan Masyarakat, pengelolaannya melalui 3 (tiga) tahapan, sebagai berikut:

a. Pencatatan Surat Masuk

Surat yang diterima oleh Sekretariat Pimpinan DPR RI atau Sekretariat AKD/Sekretariat Fraksi dilakukan proses pencatatan terlebih dahulu di bagian Tata Persuratan.

- b. Bagian Tata Persuratan meneruskan seluruh surat aspirasi dan pengaduan masyarakat yang masuk ke DPR RI kepada Bagian Pengaduan Masyarakat untuk dianalisis dan diproses lebih lanjut.

c. Analisis/Telaahan Surat/Email

- 1) Proses analisis dilakukan di Bagian Pengaduan Masyarakat berdasarkan tupoksi dan dapat pula dilakukan di Sekretariat AKD.
- 2) Surat/email aspirasi dan pengaduan yang ditujukan kepada Pimpinan DPR RI, selanjutnya dianalisis oleh bagian Pengaduan Masyarakat.
- 3) Surat/email yang ditujukan kepada Pimpinan AKD, setelah di administrasi dan dianalisis di Bagian Pengaduan Masyarakat selanjutnya diproses lebih lanjut oleh bagian Sekretariat AKD.
- 4) Analisa surat/email dilakukan dengan mengacu kepada peraturan perundang-undangan yang berlaku.

d. Pembuatan Surat Tindak Lanjut/Tanggapan/Jawaban.

- 1) Proses tindak lanjut dilaksanakan berdasarkan arahan /disposisi Pimpinan DPR RI atau Pimpinan AKD.
- 2) Surat tanggapan atau tindaklanjut dibuat berdasarkan hasil analisis yang telah mendapat persetujuan dan arahan Pimpinan DPR RI.
- 3) Surat tanggapan atau tindak lanjut yang ditujukan kepada AKD untuk proses lebih lanjut ditandatangani oleh Sekretariat Jenderal atas nama Pimpinan DPR RI.
- 4) Surat tanggapan atau tindaklanjut yang ditujukan kepada pelapor yang bersifat pemberitahuan bahwa suratnya telah disampaikan ke AKD ditandatangani oleh Kepala Biro Pengawasan Legislatif atas nama Sekretariat Jenderal DPR RI.

3. Opini Pembaca melalui Surat Kabar

Penyampaian aspirasi dan pengaduan berupa keluhan, kritikan terkait dengan kelembagaan DPR yang disampaikan perorangan atau kelompok masyarakat melalui media massa (surat kabar), akan ditangani oleh Biro Hubungan Masyarakat Sekretariat Jenderal DPR RI melalui penyampaian jawaban atau tanggapan secara tertulis pada media massa tersebut setelah melakukan koordinasi atas permasalahan tersebut dengan unit kerja terkait.

C. Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat melalui Media Elektronik atau Secara *On Line*

Aspirasi dan pengaduan masyarakat melalui media elektronik meliputi antara lain:

1. Laman (*Website*) DPR RI

Aspirasi dan Pengaduan secara *online* adalah aspirasi dan pengaduan masyarakat yang disampaikan kepada DPR RI melalui media elektronik, yaitu internet melalui *website* resmi DPR RI (www.dpr.go.id). Dengan menyampaikan pengaduan secara *online*, masyarakat lebih mudah dan cepat menyampaikan berbagai aspirasi ataupun masalah yang ingin diadukan kepada DPR RI tanpa harus mendatangi gedung DPR RI atau mengirimkan berkas surat pengaduan.

Perkembangan tindak lanjut yang dapat diketahui oleh pelapor atas aspirasi dan pengaduan yang disampaikan secara *on line* atau melalui akses internet adalah tentang perkembangan atas masalah yang disampaikan kepada DPR RI serta jawaban atau tanggapan atas tindaklanjut dari permasalahan pelapor, yang diterima pelapor melalui email.

Secara umum, aspirasi dan pengaduan masyarakat secara *on line*, dapat dikelompokkan sebagai berikut:

- a. Aspirasi dan pengaduan masyarakat yang disampaikan kepada Pimpinan DPR RI.

Aspirasi dan Pengaduan masyarakat yang disampaikan kepada Pimpinan DPR RI menjadi lingkup tugas dan tanggung jawab dari Bagian Pengaduan Masyarakat.

Berdasarkan *email* yang masuk, Bagian Pengaduan masyarakat akan meneruskan surat/*email* tersebut setelah melalui proses analisis kepada AKD dengan memperhatikan substansi permasalahannya sesuai dengan bidang kerja pada masing masing AKD.

- b. Aspirasi dan Pengaduan masyarakat yang disampaikan kepada AKD (selain yang ditujukan kepada Pimpinan DPR RI).

Aspirasi dan pengaduan masyarakat yang disampaikan kepada AKD diproses dan dianalisis oleh Bagian Pengaduan Masyarakat. Selanjutnya, tindaklanjut aspirasi dan pengaduan masyarakat yang disampaikan kepada AKD menjadi lingkup tugas dan tanggung jawab dari AKD terkait. Untuk efektifitas pengelolaan di AKD melalui *website*, Sekretariat AKD secara rutin memonitor dan menyampaikannya ke Pimpinan AKD untuk ditindaklanjuti.

- c. Aspirasi dan Pengaduan masyarakat yang disampaikan kepada Fraksi.

Aspirasi dan pengaduan masyarakat yang disampaikan kepada fraksi menjadi tugas dan wewenang dari Fraksi terkait.

2. Telepon (*Hotline*)

Penyampaian aspirasi dan pengaduan yang disampaikan melalui *hotline* langsung menjadi wewenang dan tanggung jawab Bagian Pengaduan Masyarakat Sekretariat Jenderal DPR RI. Pelayanan pengaduan secara *hotline* dilakukan pada waktu jam kerja dari hari Senin s.d. Jumat, akan diberikan jawaban singkat secara

langsung, sedangkan pengaduan melalui hotline yang dilakukan diluar jam kerja atau pada hari libur akan dihimpun melalui rekaman mesin untuk ditranskrip dan ditindaklanjuti. Masyarakat yang menyampaikan pengaduan secara *hotline* harus memberitahukan identitas diri dan alamat serta substansi aspirasi dan pengaduan yang jelas.

3. Layanan Pesan Singkat (*Short Message Service*)

Penyampaian aspirasi dan pengaduan masyarakat dapat pula disampaikan melalui Layanan Pesan Singkat (*short message service*) dengan menyertakan nama serta pesan yang jelas. Pengaduan melalui sms dapat disampaikan melalui **Nomor Telepon 08119443344**.


Berbagai aspirasi dan pengaduan yang diterima melalui sms akan dihimpun dan dikelola oleh Bagian Pengaduan Masyarakat untuk disampaikan kepada AKD atau Fraksi sesuai dengan tugas, fungsi dan wewenangnya untuk ditindaklanjuti.

BAB VI PENUTUP

Demikian pedoman pengelolaan aspirasi dan pengaduan masyarakat ini disusun untuk menjadi pedoman dalam pelaksanaan pengelolaan aspirasi dan pengaduan masyarakat yang dilaksanakan oleh DPR RI ataupun Sekretariat Jenderal DPR RI sehingga dapat berjalan efektif dan efisien berdasarkan mekanisme dan prosedur yang telah ditetapkan.

BADAN URUSAN RUMAH TANGGA DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA

KETUA



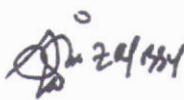
DR. H. MARZUKI ALIE

WAKIL KETUA



dr. INDRAWATI SUKADIS

WAKIL KETUA



H. REFRIZAL

WAKIL KETUA

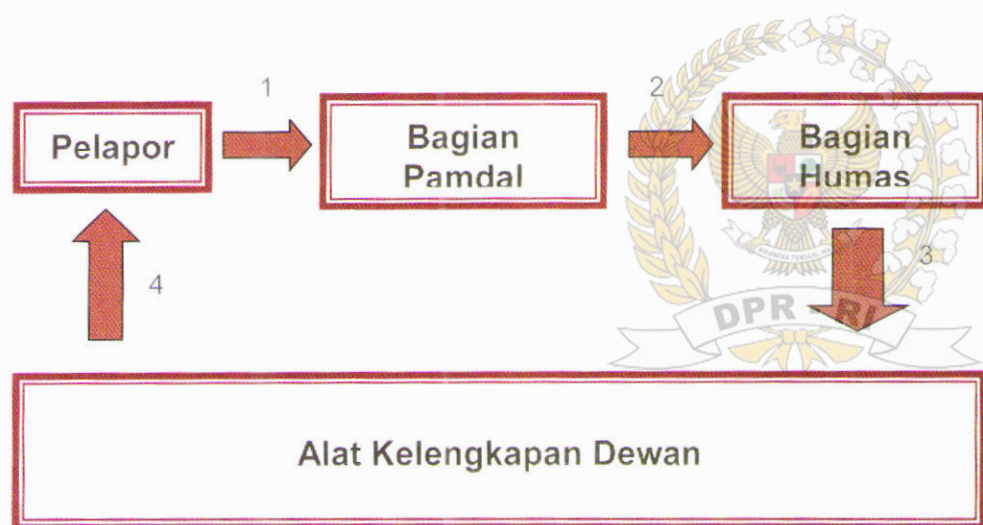


PIUS LUSTRILANANG, S.IP., M.Si



Bagan Alur Pengelolaan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat

BAGAN I : Alur Pengelolaan Aspirasi dan Pengaduan Secara Langsung



31

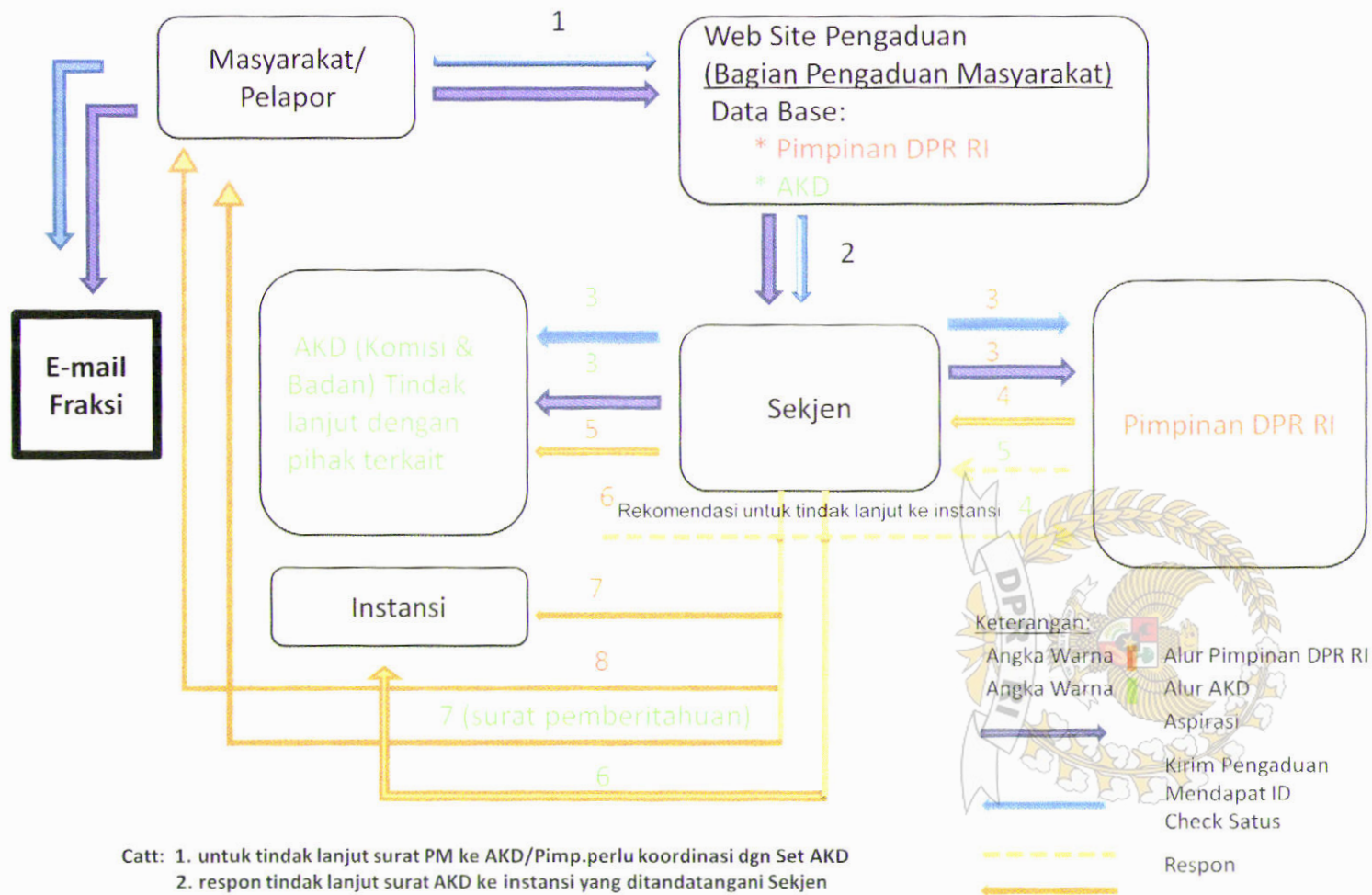


Angka Warna  Alur Pimpinan DPR RI
Angka Warna  Alur AKD

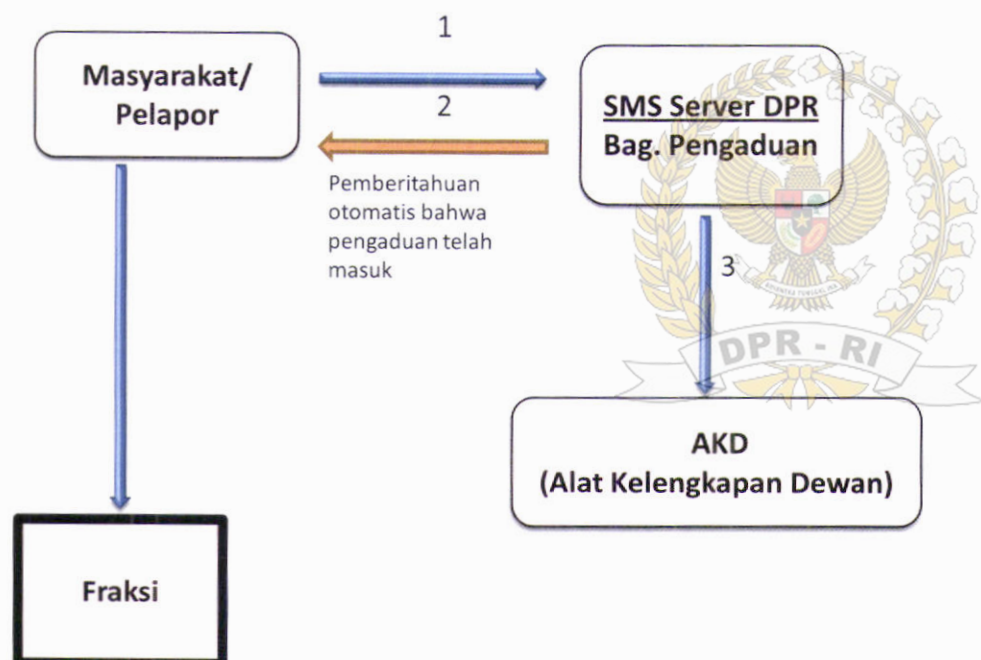
Alur surat masuk

Respon

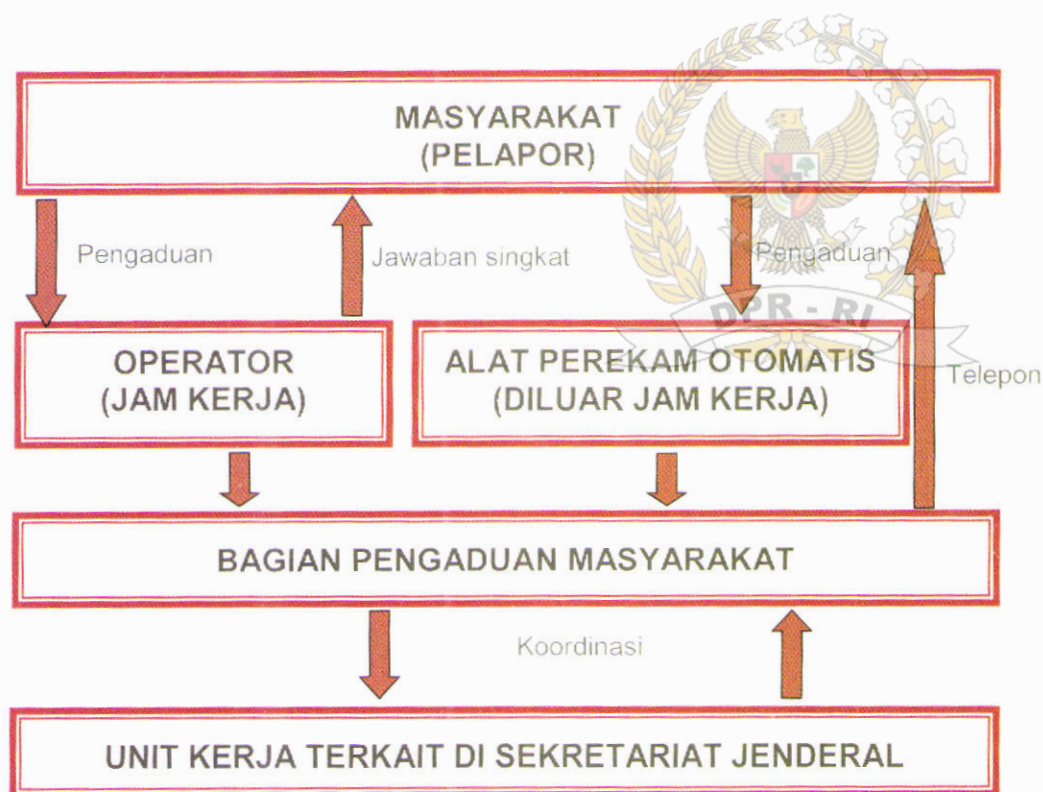
BAGAN III. Alur Pengelolaan Aspirasi dan Pengaduan Melalui Laman (Website)



BAGAN IV. Alur Pengelolaan Aspirasi dan Pengaduan Melalui SMS



BAGAN V : Alur Pengelolaan Aspirasi dan Pengaduan Melalui Operator Telepon (Hotline)



Keterangan:

Semua telepon masuk:

1. dicatat
2. didokumentasikan
3. ditranskrip