



**LAPORAN AKTUALISASI  
PESERTA PELATIHAN DASAR CPNS GOLONGAN III  
SEKRETARIAT JENDERAL DAN BADAN KEAHLIAN DPR RI  
ANGKATAN II**

**Pembuatan Alur Penyampaian Surat sAspirasi dan Pengaduan  
Masyarakat kepada DPR RI melalui Surat dalam Bentuk Infografis**

Nama : Ridha Khoirunnisa  
NIP : 19911222 2019032001  
Jabatan : Analis Pengaduan Masyarakat

**PUSAT PENDIDIKAN DAN PELATIHAN  
SEKRETARIAT JENDERAL DAN BADAN KEAHLIAN  
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA**

**2019**

**LEMBAR PENGESAHAN**  
**Laporan Aktualisasi Pelatihan Dasar CPNS Golongan III**  
**Angkatan II – 2019**

Judul : Pembuatan Alur Penyampaian Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat kepada DPR RI melalui Surat dalam Bentuk Infografis

Nama : Ridha Khoirunnisa

NIP : 199112222019032001

NDH : 20

Golongan/Pangkat : III-A/Penata Muda

Instansi : Sekretariat Jenderal dan Badan Keahlian DPR RI

Jakarta, 3 September 2019

Coach,



Agus Supriyono, S.S., M.A.P.  
NIP. 196902082003121003

Mentor,



Reny Amir, S.H., M.M., MLI  
NIP.19730512 199203 2001

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberi rahmat dan hidayahNya sehingga Penulis dapat menyelesaikan Rancangan Aktualisasi yang berjudul Pembuatan Infografis Alur Penyampaian Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat kepada DPR RI melalui SMS, Website dan Surat.

Rancangan Aktualisasi ini ditulis untuk memenuhi salah satu tugas dalam Pelatihan Dasar CPNS Golongan III Angkatan II tahun 2019 yang diselenggarakan oleh Pusat Pendidikan dan Pelatihan DPR RI. Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berperan dalam penyusunan Rancangan Aktualisasi ini, diantaranya:

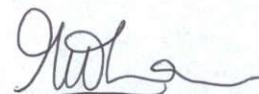
- 1) Kepala Pusdiklat DPR RI, Dr. Rahaju Setya Wardani, S.H., M.M., beserta staff dan jajarannya yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk mengikuti Pelatihan Dasar CPNS.
- 2) Bapak Agus Supriyono, S.S., M.A.P. dari Widya Iswara selaku coach yang telah membimbing penyusunan kegiatan dalam Rancangan Aktualisasi.
- 3) Ibu Reny Amir, S.H., M.M., MLI selaku mentor yang telah memberikan masukan dalam analisis isu strategis pada unit kerja.
- 4) Ibu Rahaju Setya Wardani, S.H., selaku penguji yang telah memberikan penilaian dan masukan dalam perbaikan Rancangan Aktualisasi.
- 5) Bapak Ibu Widya Iswara yang telah memfasilitasi pembelajaran untuk menginternalisasi nilai ANEKA dan kedudukan serta peran PNS.
- 6) Segenap Penyelenggara Latsar, Keluarga, dan rekan- rekan sesama peserta Pelatihan Dasar CPNS Setjen dan BK DPR RI Golongan III tahun 2019 angkatan II yang telah memberikan bantuan dan dukungan dalam penyelesaian rancangan ini.

- 7) Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang juga telah memberikan bantuan, dukungan, masukan yang berguna sehingga penyusunan Rancangan Aktualisasi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Kemudian, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan pada Rancangan Aktualisasi ini, oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi perbaikan rancangan ini.

Jakarta, 3 September 2019

Penulis,



Ridha Khoirunnisa, S.I.P.

NIP. 19911222 2019032001

## Daftar Isi

<b>Daftar Isi.....</b>	<b>iv</b>
<b>BAB I .....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>A. LATAR BELAKANG .....</b>	<b>1</b>
1. Visi Dan Misi Biro Hukum dan Pengaduan Masyarakat.....	1
1.A. Visi Biro Hukum dan Pengaduan Masyarakat: .....	1
1.B. Misi Biro Hukum dan Pengaduan Masyarakat:.....	1
1.C. Struktur Biro Hukum dan Pengaduan Masyarakat.....	2
1.D. Tugas Pokok dan Fungsi Analis Pengaduan Masyarakat.....	3
2. KONDISI SAATINI .....	5
3. KONDISI YANG DIHARAPKAN.....	5
4. IDENTIFIKASI ISU .....	6
5. TEKNIK ANALISIS USG.....	7
6. GAGASAN PEMECAHAN ISU.....	9
<b>B. TUJUAN.....</b>	<b>9</b>
<b>C. MANFAAT .....</b>	<b>9</b>
<b>BAB II .....</b>	<b>11</b>
<b>PELAKSANAAN AKTUALISASI.....</b>	<b>11</b>
<b>A. RANCANGAN AKTUALISASI.....</b>	<b>11</b>
<b>B. PENJELASAN TAHAPAN KEGIATAN.....</b>	<b>22</b>
1. Kegiatan Pertama: Koordinasi dengan BDTI .....	23
1.1. Tahapan Kegiatan: .....	24
1.2. Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan.....	26
1.3. Penguatan Nilai Organisasi.....	27
1.4. Peran dan Kedudukan ASN.....	28
2. Rapat dengan Jajaran Unit Pengaduan Masyarakat .....	28
2.1 Tahapan Kegiatan .....	30
2.2. Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan.....	31

2.3. Penguatan Nilai Organisasi.....	32
2.4. Peran dan Kedudukan ASN.....	32
3. Mengumpulkan materi-materi Penyampaian surat aspirasi dan pengaduan masyarakat melalui surat .....	33
3.1. Tahapan Kegiatan .....	33
3.3. Penguatan Nilai Organisasi.....	37
3.4. Peran dan Kedudukan ASN.....	37
4. Membuat Desain Infografis Alur Penyampaian Surat Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat melalui Surat.....	38
4.1 Tahapan Kegiatan .....	39
4.2 Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan.....	39
4.3 Penguatan Nilai Organisasi.....	41
4.4 Peran dan Kedudukan ASN.....	41
5. STAKE HOLDER .....	42
6. ANALISIS DAMPAK JIKA KEGIATAN TIDAK DILAKUKAN.....	42
7. TIME TABLE KEGIATAN .....	43
<b>BAB III .....</b>	<b>46</b>
<b>PENUTUP .....</b>	<b>46</b>
A. Kesimpulan.....	46
B. Saran.....	47
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>48</b>

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. LATAR BELAKANG

#### 1. Visi Dan Misi Biro Hukum dan Pengaduan Masyarakat

Dalam menjalankan tugasnya, suatu organisasi ataupun lembaga, memerlukan adanya visi dan misi untuk menjalankan seluruh kegiatan dalam organisasi atau lembaga tersebut. Visi dan misi tersebut dibuat tergantung dengan tujuan yang ingin dicapai oleh masing-masing organisasi ataupun lembaga tersebut. Adapun visi dan misi dari Biro Hukum dan Pengaduan Masyarakat, adalah sebagai berikut:

##### 1.A. Visi Biro Hukum dan Pengaduan Masyarakat:

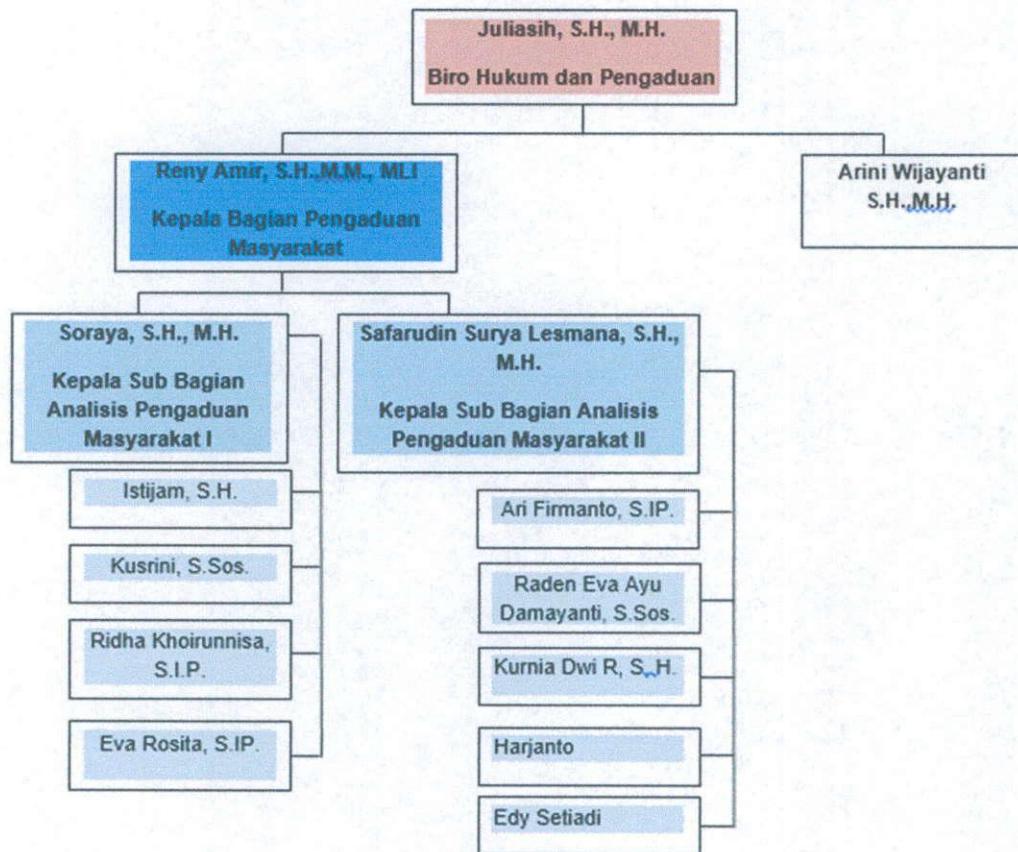
Terwujudnya Pertimbangan, bantuan, informasi hukum, serta pengaduan masyarakat yang akuntabel dan efektif.

##### 1.B. Misi Biro Hukum dan Pengaduan Masyarakat:

1. Mewujudkan pelayanan pertimbangan hukum berupa analisis hukum dan konsep pemecahan masalah hukum secara akuntabel dan tepat waktu.
2. Mewujudkan hasil penanganan perkara di dalam maupun di luar pengadilan secara akuntabel dan tepat waktu.
3. Mewujudkan rumusan produk hukum di Lingkungan Sekretariat Jenderal dan Badan Keahlian DPR RI yang akuntabel dan tepat waktu.
4. Mewujudkan pelayanan informasi hukum yang akuntabel dan tepat waktu.
5. Mewujudkan pemutakhiran status peraturan perundang-undangan yang akuntabel dan tepat waktu.

6. Mewujudkan Sistem Pengelolaan Sistem Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum (SJDIH).
7. Mewujudkan kualitas hasil analisis pengaduan masyarakat yang tepat waktu dan akuntabel.

### 1.C. Struktur Biro Hukum dan Pengaduan Masyarakat



Gambar I

Struktur Bagian Pengaduan Masyarakat

#### **1.D. Tugas Pokok dan Fungsi Analis Pengaduan Masyarakat**

Tugas pokok dan fungsi dari masing-masing Analis Pengaduan Masyarakat, adalah:

1. Melakukan analisis terhadap surat-surat aspirasi dan pengaduan masyarakat yang ditujukan kepada DPR RI sesuai arahan atasan dengan memberikan pertimbangan hukum berdasarkan pada peraturan perundang-undangan yang berlaku, tinjauan lapangan, bahan referensi atau rujukan lainnya yang disampaikan kepada Pimpinan DPR RI sebagai bahan pengambilan kebijakan atas suatu permasalahan untuk ditindaklanjuti dan mendapatkan penyelesaian.
2. Menyusun kerangka acuan kerja terkait pelaksanaan kegiatan berdasarkan rencana kerja yang telah ditetapkan oleh Kepala Bagian.
3. Melakukan penggalian data dengan cara melakukan peninjauan ke lapangan (instansi pusat maupun daerah) untuk mendapatkan data yg lebih objektif terhadap kegiatan analisis yang sedang ditangani, khususnya menyangkut masalah-masalah yang cukup krusial (kasus pertanahan) sesuai arahan atasan.
4. Melaksanakan kegiatan penggalian data ke daerah dalam rangka melakukan pemantauan terhadap penanganan surat tindak lanjut aspirasi dan pengaduan masyarakat yang telah disampaikan oleh DPR RI ke instansi instansi terkait di daerah guna mengetahui perkembangan atau penyelesaian atas permasalahan tersebut atas perintah atasan.

5. Melaksanakan kegiatan pengumpulan data dan informasi ke instansi-instansi Pemerintah berupa peraturan perundang-undangan (undang-undang s.d. peraturan pelaksana) sebagai bahan pertimbangan hukum dalam rangka menunjang kegiatan analisa surat pengaduan masyarakat sesuai arahan/ perintah dari atasan.
6. Melaksanakan koordinasi terkait kegiatan penerimaan tamu Pimpinan DPR RI dan Pimpinan Komisi dalam menerima delegasi masyarakat (LSM, ormas, Asosiasi Profesi, dll) yang akan menyampaikan aspirasi atau permasalahan apabila diminta oleh atasan.
7. Menyusun dan mengolah bahan untuk mendukung penyusunan konsep kebijakan atau aturan tentang pengelolaan pengaduan masyarakat.
8. Menyusun telaahan staf terkait pengelolaan pengaduan masyarakat.
9. Menyusun konsep laporan kinerja Bagian Pengaduan Masyarakat, baik secara berkala maupun setiap waktu diperlukan.
10. Mengelola database output pengelolaan pengaduan masyarakat.
11. Melaksanakan tugas lain terkait yang diberikan oleh atasan.
12. Membuat konsep laporan kerja kepada atasan secara berkala dan setiap waktu diperlukan.

## **2. KONDISI SAATINI**

- a. Belum tersedianya alur penyampaian aspirasi dan pengaduan masyarakat kepada DPR RI melalui surat yang mudah dipahami, khususnya melalui surat. Saat ini, alur aspirasi dan pengaduan masyarakat yang tersedia, hanya berbentuk gambar yang ada di website pengaduan masyarakat. Padahal terdapat pintu pengaduan dan aspirasi masyarakat yang lain, salah satunya melalui surat tertulis.
- b. Belum optimalnya koordinasi Bagian Pengaduan Masyarakat dengan unit lain, khususnya Alat Kelengkapan Dewan (AKD) yang bertugas meneruskan surat pengaduan masyarakat kepada anggota komisi terkait. Hal ini bermasalah karena dalam menyalurkan aspirasi dan pengaduan, bagian pengaduan masyarakat tidak dapat bekerja sendirian, melainkan harus berkoordinasi dengan unit kerja lainnya. Selain itu, permasalahan ini telah lama ada di Bagian Pengaduan Masyarakat dan banyak dibicarakan dalam berbagai rapat dengan unit lainnya.
- c. Belum tersedianya Standar penulisan lembar analisa, yang menyebabkan perbedaan format penulisan dari masing-masing Karyawan di Unit Pengaduan Masyarakat. Hal ini cukup serius dan menimbulkan masalah, terutama karena file sharing yang tidak digunakan secara optimal.

## **3. KONDISI YANG DIHARAPKAN**

- a. Tersedianya alur penyampaian aspirasi dan pengaduan masyarakat kepada DPR RI melalui surat yang mudah dipahami, dan akan mempermudah kinerja analis pengaduan masyarakat dalam menentukan rekomendasi disposisi pada lembar analisa.

Selain itu, alur penyampaian aspirasi dan pengaduan masyarakat kepada DPR RI melalui surat yang mudah dipahami juga akan mempermudah masyarakat yang akan mengirimkan pengaduan ataupun aspirasinya kepada DPR RI melalui surat tertulis.

- b. Terlaksananya koordinasi yang optimal antara bagian pengaduan masyarakat dengan unit lain, khususnya AKD. Koordinasi bisa dalam bentuk pemberitahuan status pengaduan yang telah di disposisi (apakah sudah diagendakan dalam rapat atau belum), ataupun pemberitahuan lainnya yang berkaitan dengan pengaduan masyarakat di DPR RI.
- c. Tersedianya standar penulisan yang jelas, karena masing-masing analis telah mengoptimalkan *file sharing* untuk dapat mengetahui pekerjaan analis lainnya. Hal ini membuat proses standarisasi frasa analisa akan semakin mudah.

#### 4. IDENTIFIKASI ISU

Berdasarkan kondisi yang telah disebutkan, maka isu yang akan diidentifikasi adalah sebagai berikut:

- Belum tersedianya alur penyampaian aspirasi dan pengaduan masyarakat kepada DPR RI melalui surat yang mudah dipahami.
- Belum optimalnya koordinasi Bagian Pengaduan Masyarakat dengan unit lain, khususnya Alat Kelengkapan Dewan yang bertugas meneruskan surat pengaduan masyarakat kepada anggota komisi terkait.
- Belum tersedianya Standar penulisan lembar analisa, yang menyebabkan perbedaan format penulisan dari masing-masing Karyawan di Unit Pengaduan Masyarakat.

## 5. TEKNIK ANALISIS USG

Teknik analisis USG (Urgency, Seriousness, dan Growth) adalah sebuah teknik analisis yang dilakukan dengan cara menetapkan prioritas masalah dengan mempertimbangkan seberapa mendesak isu tersebut harus dibahas (*Urgensi*), seberapa serius isu tersebut harus dibahas (*Seriousness*) sehingga tidak menimbulkan masalah yang lain. Dan juga, seberapa mungkin isu tersebut berkembang (*Growth*) kearah yang buruk.

No	Isu	U	S	G	Jumlah	Peringkat
1	Belum tersedianya alur penyampaian aspirasi dan pengaduan masyarakat kepada DPR RI melalui surat yang mudah dipahami	5	4	4	13	1
2	Belum terkoordinasinya Bagian Pengaduan Masyarakat dengan unit lain, khususnya Alat Kelengkapan Dewan yang bertugas meneruskan surat pengaduan masyarakat kepada anggota komisi terkait.	4	4	4	12	2
3	Belum optimalnya penggunaan alat-alat digital dalam koordinasi keprotokolan	3	4	3	10	3

Adapun penjelasan dari penilaian USG yang paling tinggi adalah sebagai berikut:

1. Isu Belum tersedianya alur penyampaian aspirasi dan pengaduan masyarakat:

- Belum tersedianya alur penyampaian aspirasi dan pengaduan masyarakat kepada DPR RI melalui surat yang mudah dipahami menjadi isu yang **sangat tinggi tingkat Urgensi-nya**. Hal tersebut sesuai dengan pedoman umum pengelolaan aspirasi dan pengaduan masyarakat DPR RI<sup>1</sup>, yang menyebutkan jika salah satu prinsip pengelolaan pengaduan masyarakat adalah bersifat rahasia. Oleh karena itu, perlu dijaga dokumen-dokumen yang disampaikan agar tidak “tersesat” di Unit Kerja lain, hanya karena kesalahan dalam penulisan tujuan di lembar analisa ataupun lembar disposisi. Pembuatan alur ini dimaksudkan untuk meminimalisir hal tersebut, dan oleh karenanya pembuatan alur ini **sangat urgent** untuk dilakukan.
- Belum tersedianya alur penyampaian aspirasi dan pengaduan masyarakat kepada DPR RI melalui surat menjadi isu yang **tinggi tingkat Seriousness-nya**. Karena jika alur penyampaian aspirasi dan pengaduan yang mudah dipahami tidak dibuat, maka akan berdampak pada durasi analisis yang lebih lama. Hal ini tidak sesuai dengan visi Biro hukum dan pengaduan masyarakat, yaitu Terwujudnya Pertimbangan, bantuan, informasi hukum, serta pengaduan masyarakat yang akuntabel dan efektif, agar terciptanya standar kepastian, baik bagi penyelenggara, maupun penerima layanan.<sup>2</sup>
- Isu ini **tinggi dari sisi growth**, karena apabila tidak ditangani segera, maka isu ini akan membawa dampak yang serius,

---

<sup>1</sup> DPR RI, 2014, Pedoman Umum Pengelolaan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat DPR RI, DPR RI, Jakarta.

<sup>2</sup> Bagian Pengaduan Masyarakat, Setjen dan BK DPR RI, 2019, "Laporan Evaluasi Standar Pelayanan Bagian Pengaduan Masyarakat", Jakarta, 2019

seperti kesalahan pendisposisian surat, ataupun surat pengaduan rawan hilang atau “tersesat”. Terlebih, pelaksanaan Tupoksi Bagian Pengaduan Masyarakat sangat bergantung pada pihak lainnya<sup>3</sup>, sehingga apabila alur penyampaian aspirasi dan pengaduan masyarakat melalui surat tidak segera dibuat, sangat mungkin akan membawa dampak yang lebih parah di kemudian hari.

## **6. GAGASAN PEMECAHAN ISU**

Dalam rancangan aktualisasi ini, penulis akan menawarkan satu solusi untuk mengatasi permasalahan yang telah dipaparkan. Nantinya, penulis akan mendata bagaimana alur lengkap bagi penyampaian aspirasi dan pengaduan yang disampaikan melalui surat. Selanjutnya, penulis akan membuatkan infografis alur pengaduan yang telah didata agar alur pengaduan mudah dipahami, baik oleh stake holder internal, maupun stake holder eksternal.

## **B. TUJUAN**

Adapun tujuan dari dibuatnya rancangan aktualisasi ini adalah tersedianya alur aspirasi pengaduan masyarakat melalui surat yang mudah dipahami. Alur pengaduan yang dimaksud merupakan alur pengaduan dan aspirasi melalui surat.

## **C. MANFAAT**

Sedangkan terdapat tiga manfaat yang didapatkan dari rancangan aktualisasi ini, yaitu:

---

<sup>3</sup> Biro Hukum dan Pengaduan Masyarakat Setjen dan BK DPR RI, 2019, “Laporan Kinerja Biro Hukum dan Pengaduan Masyarakat Tahun 2018”, Setjen dan BK DPR RI, Jakarta.

- Tersedianya alur penyampaian aspirasi dan pengaduan masyarakat kepada DPR RI melalui surat yang mudah dipahami dengan media infografis yang dapat membantu kinerja analis pengaduan masyarakat.
- Tersedianya alur penyampaian aspirasi dan pengaduan masyarakat melalui surat dengan media infografis yang akan membantu kinerja BDTI Setjen dan BK DPR RI dalam membuat *website* baru pengaduan masyarakat.
- Tersedianya alur penyampaian aspirasi dan pengaduan masyarakat melalui surat dengan media infografis yang dapat diakses oleh masyarakat luas.

## BAB II

### PELAKSANAAN AKTUALISASI

#### A. RANCANGAN AKTUALISASI

<b>Unit Kerja</b>	<b>: Biro Hukum dan Pengaduan Masyarakat</b>
<b>Identifikasi Isu</b>	<b>:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Belum tersedianya alur penyampaian aspirasi dan pengaduan masyarakat melalui surat dengan media infografis.</li><li>2. Kurangnya koordinasi bagian pengaduan masyarakat dengan unit kerja lainnya terutama AKD.</li><li>3. Belum adanya persamaan frasa dalam menuliskan lembar analisa, lembar disposisi dan lembar website.</li></ol>
<b>Isu yang Diangkat</b>	<b>: Belum tersedianya alur penyampaian aspirasi dan pengaduan masyarakat melalui surat dengan media infografis.</b>
<b>Gagasan</b>	<b>: Membuat alur penyampaian aspirasi dan pengaduan</b>
<b>Pemecahan Isu</b>	<b>masyarakat melalui surat dengan media infografis</b>

No.	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output/Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan	Kontribusi Terhadap Visi Misi Organisasi	Penguatan Nilai Organisasi
1	Koordinasi dengan BDTI mengenai pengunggahan infografis ke website pengaduan masyarakat	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rapat koordinasi antara CPNS dengan BDTI</li> <li>2. Pembuatan Nota Dinas Permohonan untuk dijadikan admin.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nota Dinas Permohonan Bantuan BDTI</li> <li>2. Daftar Hadir rapat koordinasi</li> <li>3. Laporan Singkat hasil rapat koordinasi</li> <li>4. Nota Dinas Permohonan untuk dijadikan admin.</li> <li>5. Buku Panduan Website Pengaduan Masyarakat</li> </ol>	<p><b>Nilai Dasar PNS:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Akuntabilitas: Nilai akuntabilitas dilakukan dengan membuat pertanggungjawaban rapat berupa undangan, daftar hadir, dan laporan singkat rapat</li> <li>2. Nasionalisme: terutama terkait nilai sila ke empat, yaitu <b>musyawarah</b> dan <b>mufakat</b> dalam mengkoordinasikan rancangan alur penyampaian aspirasi dan pengaduan masyarakat melalui surat.</li> <li>3. Etika Publik: Penulis melaksanakan kegiatan rapat koordinasi dengan sikap hormat, dan sopan kepada jajaran Unit Pengaduan Masyarakat.</li> <li>4. Komitmen koordinasi Mutu: yang</li> </ol>	<p>Pengaduan masyarakat yang akuntabel dan efektif dengan berkoordinasi dan membuat laporan koordinasi.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Akuntabel: Dapat dipertanggungjawabkan, baik oleh DPR RI sebagai lembaga perwakilan, maupun Setjen sebagai supporting system kepada DPR RI.</li> <li>2. Profesional: kegiatan ini dilakukan secara profesional dan bebas dari berbagai kepentingan sehingga sejalan dengan nilai profesionalisme organisasi.</li> <li>3. Integritas: kegiatan ini dilakukan secara konsisten, dan disesuaikan dengan visi dan misi biro hukum dan pengaduan masyarakat, serta</li> </ol>

				<p>dilakukan bertujuan untuk mencapai output yang diinginkan dengan lebih efektif dan efisien.</p> <p>5. Anti Korupsi: Kegiatan koordinasi dengan BDTI dilaksanakan dengan jujur dan berjalan tepat waktu.</p> <p><b>Peran dan Kedudukan:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan publik: Kegiatan ini memiliki peran untuk melayani publik. Hal tersebut karena kegiatan ini menunjang pelayanan pengaduan masyarakat yang merupakan pintu gerbang masyarakat yang akan mengadukan atau menyampaikan aspirasinya kepada Lembaga perwakilan masyarakat</li> <li>2. WOG: terwujud melalui kegiatan koordinasi dan diskusi dengan unit kerja lain dalam</li> </ol>	<p>sesuai tugas dan fungsi dari jabatan penulis sebagai analis pengaduan masyarakat.</p>
--	--	--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------

				<p>rangka mewujudkan alur penyampaian surat aspirasi dan pengaduan masyarakat yang berorientasi kepada mutu, untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sehingga tercipta pelayanan yang prima kepada masyarakat.</p>		
2.	Rapat dengan jajaran Unit Pengaduan Masyarakat	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pembuatan undangan rapat</li> <li>2. Pelaksanaan rapat</li> <li>3. Pembuatan laporan singkat hasil rapat</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jadwal rapat yang telah disetujui</li> <li>2. Daftar hadir kegiatan rapat</li> <li>3. Laporan singkat hasil rapat</li> </ol>	<p><b>Nilai Dasar PNS:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Akuntabilitas: Nilai akuntabilitas dilakukan dengan membuat pertanggungjawaban rapat berupa Nota Dimas, daftar hadir, dan laporan singkat rapat.</li> <li>2. Nasionalisme: terutama terkait nilai sila ke empat, yaitu <b>musyawarah</b> dan</li> </ol>	<p>Pengaduan masyarakat yang akuntabel dan efektif dengan berkoordinasi dan membuat laporan koordinasi.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Akuntabel: Dapat dipertanggungjawabkan, baik oleh DPR RI sebagai lembaga perwakilan, maupun Setjen sebagai supporting system kepada DPR RI.</li> <li>2. Profesional:</li> </ol>

			<p><b>mufakat</b> dalam mengkoordinasikan rancangan alur penyampaian aspirasi dan pengaduan masyarakat melalui surat.</p> <p>3. Etika Publik: Penulis melaksanakan kegiatan rapat koordinasi dengan sikap hormat, dan sopan kepada jajaran Unit Pengaduan Masyarakat.</p> <p>4. Komitmen Mutu: koordinasi yang dilakukan bertujuan untuk mencapai output yang diinginkan dengan lebih efektif dan efisien.</p> <p>5. Anti Korupsi: Kegiatan koordinasi dengan BDTI dilaksanakan dengan jujur dan berjalan tepat waktu.</p> <p><b>Peran dan kedudukan:</b></p> <p>1. Kegiatan ini memiliki peran untuk melayani publik. Hal tersebut karena kegiatan ini menunjang pelayanan pengaduan</p>	<p>kegiatan ini dilakukan secara profesional dan bebas dari berbagai kepentingan sehingga sejalan dengan nilai profesionalisme organisasi.</p> <p>3. Integritas: kegiatan ini dilakukan secara konsisten, dan disesuaikan dengan visi dan misi biro hukum dan pengaduan masyarakat, serta sesuai tugas dan fungsi dari jabatan penulis sebagai analis pengaduan masyarakat.</p>
--	--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

					masyarakat yang merupakan pintu gerbang masyarakat yang akan mengadukan atau menyampaikan aspirasinya kepada Lembaga perwakilan masyarakat.		
3.	Mengumpulkan materi-materi alur pengaduan masyarakat melalui surat	<p>1. Meminta materi penyampaian surat aspirasi dan pengaduan masyarakat melalui surat kepada jajaran Bagian Unit Pengaduan Masyarakat</p> <p>2. Membaca SOP mengenai alur penyampaian aspirasi dan pengaduan masyarakat melalui surat, baik yang ditujukan kepada Pimpinan maupun AKD DPR RI.</p>	<p>1.SOP Alur penyampaian aspirasi dan pengaduan masyarakat melalui surat yang ditujukan kepada Pimpinan DPR RI.</p> <p>2. 1.SOP Alur penyampaian aspirasi dan pengaduan masyarakat melalui surat yang ditujukan kepada AKD DPR RI.</p>	<p><b>Nilai Dasar PNS:</b></p> <p>1.Akuntabilitas: Dimana penulis sebagai analis dan pembuat alur penyampaian surat aspirasi dan pengaduan masyarakat melalui surat harus bertanggung jawab penuh dan jujur dalam membaca materi dalam rangka pembuatan alur yang akan diunggah ke website baru pengaduan masyarakat. Sehingga alur yang dibuat dan diunggah bermutu dan berlandaskan materi-materi yang telah didapatkan.</p> <p>2.Etika Publik: adapun nilai Etika Publik lainnya yang diterapkan yaitu cermat dalam mencari sumber</p>	<p>Pengaduan masyarakat yang akuntabel dan efektif dengan berkoordinasi dan membuat laporan koordinasi.</p>	<p>1. Akuntabel: Dapat dipertanggungjawabkan, baik oleh DPR RI sebagai lembaga perwakilan, maupun Setjen sebagai supporting system kepada DPR RI.</p> <p>4. Profesional: kegiatan ini dilakukan secara profesional dan bebas dari berbagai kepentingan sehingga sejalan dengan nilai profesionalisme organisasi.</p> <p>5. Integritas: kegiatan ini dilakukan secara konsisten, dan disesuaikan</p>	

			<p>bacaan terutama materi pedoman umum pengelolaan aspirasi dan pengaduan masyarakat DPR RI sebagai sumber utama dalam pembuatan alur penyampaian surat aspirasi dan pengaduan masyarakat melalui surat.</p> <p>3. Anti Korupsi: Nilai anti korupsi dijalankan dengan mengedepankan kejujuran, terutama dalam menginterpretasikan SOP Pengaduan Masyarakat yang merupakan bahan utama dalam pembuatan alur penyampaian surat aspirasi dan pengaduan masyarakat melalui surat.</p> <p><b>Peran dan Kedudukan</b></p> <p>1. Kegiatan ini memiliki peran untuk melayani publik. Hal tersebut karena kegiatan ini menunjang pelayanan pengaduan masyarakat dengan visi dan misi biro hukum dan pengaduan masyarakat, serta sesuai tugas dan fungsi dari jabatan penulis sebagai analis pengaduan masyarakat.</p>	
--	--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

				yang merupakan pintu gerbang masyarakat yang akan mengadukan atau menyampaikan aspirasinya kepada Lembaga perwakilan masyarakat.		
4.	Membuat Desain infografis alur pengaduan masyarakat dan pengunggahan infografis.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membuat konsep desain pengaduan masyarakat menggunakan Ms. Word</li> <li>2. Membuat konsep desain pengaduan masyarakat menggunakan Piktochart.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Desain alur penyampaian surat aspirasi dan pengaduan masyarakat dengan menggunakan Ms. Word.</li> <li>2. Desain alur penyampaian surat aspirasi dan pengaduan masyarakat dengan menggunakan Ms. Word.</li> </ol>	<p><b>Nilai Dasar PNS:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Akuntabilitas: Dimana penulis sebagai analis dan pembuat alur penyampaian surat aspirasi dan pengaduan masyarakat melalui surat harus bertanggung jawab penuh dan jujur dalam membaca materi dan menginterpretasikannya ke dalam desain infografis dalam rangka pembuatan alur yang akan diunggah ke website baru pengaduan masyarakat.</li> <li>2. Nasionalisme: terutama terkait</li> </ol>	<p>Pengaduan masyarakat yang akuntabel dan efektif dengan berkoordinasi dan membuat laporan koordinasi.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Akuntabel: Dapat dipertanggungjawabkan, baik oleh DPR RI sebagai lembaga perwakilan, maupun Setjen sebagai supporting system kepada DPR RI.</li> <li>2. Profesional: kegiatan ini dilakukan secara profesional dan bebas dari berbagai kepentingan sehingga sejalan dengan nilai profesionalisme organisasi.</li> <li>3. Integritas: kegiatan ini dilakukan secara konsisten, dan disesuaikan dengan visi dan</li> </ol>

				<p>nilai sila ke empat, yaitu <b>musyawarah</b> dan <b>mufakat</b> dalam mengkoordinasikan desain alur rancangan alur penyampaian aspirasi dan pengaduan masyarakat melalui surat.</p> <p>3. Etika Publik: Etika Publik lainnya yang diterapkan yaitu cermat dalam menginterpretasikan sumber bacaan terutama SOP Pengaduan masyarakat dan menginterpretasikannya menjadi desain infografis alur penyampaian surat aspirasi dan pengaduan masyarakat melalui surat.</p> <p>4. Etika Publik: adapun nilai Etika Publik lainnya yang diterapkan yaitu cermat</p>	<p>misibiro hukum dan pengaduan masyarakat, serta sesuai tugas dan fungsi dari jabatan penulis sebagai analis pengaduan masyarakat.</p>
--	--	--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

				<p>dalam menginterpretasikan sumber bacaan terutama SOP Pengaduan masyarakat dan menginterpretasikannya menjadi desain infografis alur penyampaian surat aspirasi dan pengaduan masyarakat melalui surat. Selain itu nilai etika public dilaksanakan dengan mengedepankan sopan santun dan hormat dalam berdiskusi dengan Kepala Bagian Unit Pengaduan Masyarakat.</p> <p>5. Anti Korupsi: Nilai anti korupsi dijalankan dengan mengedepankan kejujuran, terutama dalam menginterpretasikan materi pedoman umum pengelolaan</p>	
--	--	--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

				<p>aspirasi dan pengaduan masyarakat DPR RI yang merupakan bahan utama dalam pembuatan desain alur penyampaian surat aspirasi dan pengaduan masyarakat melalui surat.</p> <p><b>Peran dan Kedudukan</b></p> <p>1. Kegiatan ini memiliki peran untuk melayani publik. Hal tersebut karena kegiatan ini menunjang pelayanan pengaduan masyarakat yang merupakan pintu gerbang masyarakat yang akan mengadukan atau menyampaikan aspirasinya kepada Lembaga perwakilan masyarakat.</p>		
--	--	--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

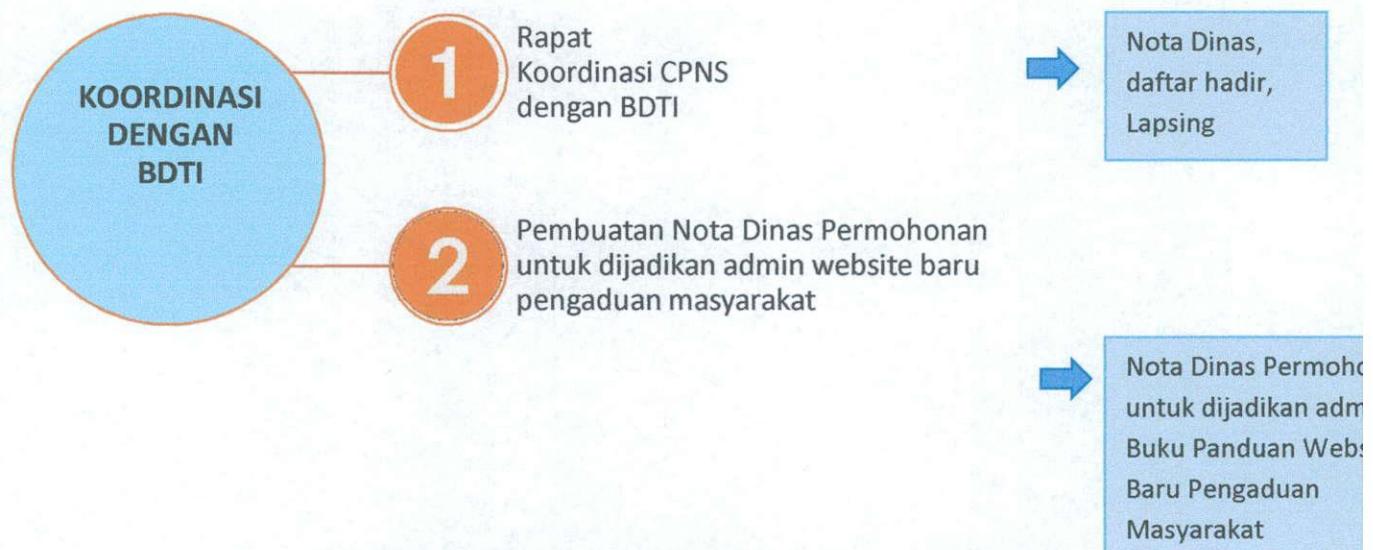
## B. PENJELASAN TAHAPAN KEGIATAN

### Gambar 1. Kegiatan Aktualisasi



## Gambar I: Penjelasan Kegiatan

### 1. Kegiatan Pertama: Koordinasi dengan BDTI



Gambar 2. Kegiatan Pertama dari aktualisasi

No.	Nilai ANEKA	Nilai Organisasi	Peran dan Kedudukan
1	Akuntabilitas	Akuntabel	Pelayanan Publik
2	Nasionalisme	Profesional	Whole of Government
3	Etika Publik	Integritas	
4	Komitmen Mutu		
5	Anti Korupsi		

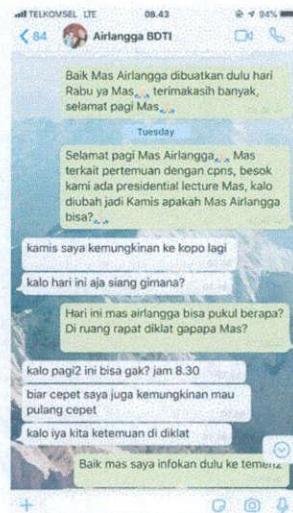
Tabel 1. Keterkaitan Nilai-nilai dengan kegiatan aktualisasi

Koordinasi dengan BDTI merupakan sebuah kegiatan yang perlu dilakukan karena nantinya output alur pengaduan penyaluran surat aspirasi dan pengaduan masyarakat dengan menggunakan

infografis akan diunggah ke website baru pengaduan masyarakat. Pembuatan website pengaduan masyarakat juga merupakan kerjasama yang dilakukan antara Unit Pengaduan Masyarakat dengan BDTI. Kegiatan ini terutama menyangkut nilai WOG, dimana adanya kerjasama antara Unit Pengaduan Masyarakat dengan BDTI. Dalam pelaksanaannya, kegiatan ini dilakukan dengan melakukan beberapa tahapan.

### **1.1. Tahapan Kegiatan:**

- a. Rapat koordinasi: Tahapan ini dilakukan terlebih dahulu dengan berkoordinasi dengan BDTI. Tahapan ini dilakukan secara bersama-sama dengan CPNS lain karena keterbatasan BDTI untuk dapat menghadiri rapat satu persatu dengan semua CPNS yang kegiatan aktualisasinya berhubungan dengan BDTI, sehingga rapat koordinasi dilakukan di ruangan Pusdiklat dan dibuka oleh pihak Pusdiklat DPR RI. Berikut merupakan screenshot penjadwalan waktu koordinasi dengan pihak BDTI:



**Gambar 3. Koordinasi waktu rapat dengan BDTI**

Selain itu, output dari kegiatan ini adalah Nota Dinas dari Pusdiklat untuk membantu terlaksananya aktualisasi dari CPNS yang berhubungan dengan BDTI, daftar hadir rapat koordinasi dan laporan singkat. Adapun dokumentasi juga dilakukan untuk membuktikan rapat benar-benar dilakukan.



#### **Gambar 4. Pelaksanaan koordinasi dengan BDTI**

- b. Pembuatan Nota Dinas Permohonan untuk dijadikan Admin website baru pengaduan masyarakat: Tahapan ini merupakan tindak lanjut dari tahapan rapat koordinasi yang dilakukan di minggu terakhir bulan Juli 2019. Tahapan ini juga dilakukan dengan terlebih dahulu berkoordinasi dengan Kepala Bagian pengaduan Masyarakat selaku atasan dan mentor dalam pelaksanaan aktualisasi ini. Tahapan ini dilakukan pada tanggal 23 Agustus 2019.

#### **1.2. Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan**

Terdapat lima nilai ASN yang terkait dengan kegiatan ini, yaitu:

- a. Akuntabilitas: Nilai akuntabilitas dilakukan dengan membuat pertanggungjawaban rapat berupa daftar hadir, dan laporan singkat rapat. Selain ini kegiatan ini memiliki nilai akuntabilitas karena dilaksanakan dengan penuh rasa tanggung jawab untuk mencapai tujuan berupa masukan agar alur penyampaian surat aspirasi dan pengaduan masyarakat melalui surat dapat dibuat dengan baik. Selain itu penulis juga berpartisipasi aktif dalam berdiskusi pada saat kegiatan rapat koordinasi.
- b. Nasionalisme: Kegiatan ini mengandung nilai nasionalisme, terutama sila keempat yang mengandung nilai-nilai musyawarah dan mufakat.

- c. Etika Publik: Penulis melaksanakan kegiatan koordinasi dengan sikap hormat, dan sopan kepada BDTI dan pihak lain yang terlibat. Hal ini tercermin dari penerimaan penulis terhadap saran dan pendapat dari BDTI. Saat pelaksanaan kegiatan rapat, penulis dengan cermat mendengarkan, memahami, dan mencatat ide serta masukan dari BDTI.
- d. Komitmen Mutu: Rapat koordinasi yang dilakukan bertujuan untuk mencapai output yang diinginkan dengan lebih efektif dan efisien. Selain itu, rapat koordinasi juga menjaga agar alur penyaluran surat aspirasi dan pengaduan masyarakat dengan menggunakan infografis dapat dibuat dengan baik.
- e. Anti Korupsi: kegiatan koordinasi dengan BDTI dilaksanakan dengan jujur dan berjalan tepat waktu.

### 1.3. Penguatan Nilai Organisasi

Terdapat tiga nilai organisasi yang terkait dengan kegiatan ini, yaitu:

- a. Akuntabel: Dapat dipertanggungjawabkan, baik oleh DPR RI sebagai lembaga perwakilan, maupun Setjen sebagai supporting system kepada DPR RI.<sup>4</sup>
- b. Profesional: kegiatan ini dilakukan secara professional dan bebas dari berbagai kepentingan sehingga sejalan dengan nilai profesionalisme organisasi.
- c. Integritas: kegiatan ini dilakukan secara konsisten, dan disesuaikan dengan visi dan misi biro hukum dan pengaduan masyarakat, serta sesuai tugas dan fungsi dari jabatan penulis sebagai analis pengaduan masyarakat.

---

<sup>4</sup> DPR RI, 2014, Pedoman Umum Pengelolaan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat Dewan Perwakilan Rakyat RI, DPR RI, Jakarta.

#### 1.4. Peran dan Kedudukan ASN

Terdapat dua peran dan kedudukan ASN yang berkaitan dengan kegiatan ini, yaitu:

- a. Pelayanan Publik: Kegiatan ini memiliki peran untuk melayani publik. Hal tersebut karena kegiatan ini menunjang pelayanan pengaduan masyarakat yang merupakan pintu gerbang masyarakat yang akan mengadukan atau menyampaikan aspirasinya kepada Lembaga perwakilan masyarakat.
- b. Whole of Government: terwujud melalui kegiatan koordinasi dan diskusi dengan unit kerja lain dalam rangka mewujudkan alur penyampaian surat aspirasi dan pengaduan masyarakat yang berorientasi kepada mutu, untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sehingga tercipta pelayanan yang prima kepada masyarakat.

#### 2. Rapat dengan Jajaran Unit Pengaduan Masyarakat



No.	Nilai ANEKA	Nilai Organisasi	Peran dan Kedudukan
1	Akuntabilitas	Akuntabel	Pelayanan Publik

2	Nasionalisme	Profesional	
3	Etika Publik	Integritas	
4	Komitmen Mutu		
5	Anti Korupsi		

Kegiatan kedua yang dilakukan adalah rapat dengan jajaran unit pengaduan masyarakat. Kegiatan ini menjadi media komunikasi antara pegawai di Unit Pengaduan Masyarakat DPR RI yang dilakukan agar alur penyampaian surat aspirasi dan pengaduan masyarakat dengan media infografis dapat dibuat dengan baik.

Kegiatan ini sendiri memiliki beberapa tujuan, yaitu: *pertama*, untuk mengkoordinasikan maksud dan tujuan dari pembuatan alur penyampaian surat aspirasi dan pengaduan masyarakat. *Kedua*, untuk menyamakan persepsi mengenai alur penyampaian surat aspirasi dan pengaduan masyarakat melalui surat yang akan diunggah ke website baru pengaduan masyarakat. *Ketiga*, untuk mengetahui tindak lanjut apa saja yang dapat dilakukan agar pembuatan alur penyampaian surat aspirasi dan pengaduan masyarakat menggunakan infografis dapat dilaksanakan. Rapat koordinasi dilaksanakan pada hari Selasa tanggal 30 Juli 2019.



#### **Gambar 4. Rapat dengan Jajaran Unit Pengaduan Masyarakat**

Adapun kegiatan rapat internal tersebut dilakukan melalui beberapa tahapan. Kegiatan ini bertujuan untuk mengkoordinasikan maksud dan tujuan dari pembuatan alur penyampaian surat aspirasi dan pengaduan masyarakat melalui surat, serta untuk mendapatkan masukan mengenai materi perubahan dan pembagian tugas dalam menyelesaikan kegiatan. Rapat koordinasi dilaksanakan pada hari Selasa tanggal 16 April 2019.

#### **2.1 Tahapan Kegiatan**

- a. Penjadwalan waktu rapat dan pembuatan undangan: Penjadwalan waktu rapat dilakukan terlebih dahulu sebelum membuat undangan rapat. penjadwalan rapat dilakukan dengan konsultasi terlebih dahulu ke bagian TU dan Kepala Bagian. undangan rapat dibuat untuk memperjelas waktu rapat, tema rapat, dan siapa saja yang akan diikutsertakan dalam rapat.
- b. Pelaksanaan, dokumentasi dan pembuatan daftar hadir: Sebelum melaksanakan kegiatan rapat internal akan dilakukan dokumentasi rapat, baik dengan pengambilan gambar ataupun pendokumentasian daftar hadir untuk membuktikan jika rapat benar-benar dilakukan sesuai dengan tema rapat dan undangan.
- c. Pembuatan laporan singkat rapat: Laporan singkat dibuat untuk meringkas isi rapat, dan realisasi hasil rapat. Laporan

singkat dibuat dengan terlebih dahulu berkonsultasi dengan Kepala Bagian Pengaduan Masyarakat selaku mentor.

## **2.2. Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan**

Terdapat dua nilai ASN yang terkait dengan kegiatan ini, yaitu:

- a. Akuntabilitas: Nilai akuntabilitas dilakukan dengan membuat pertanggungjawaban rapat berupa undangan, daftar hadir, dan laporan singkat rapat. Selain ini kegiatan ini memiliki nilai akuntabilitas karena dilaksanakan dengan penuh rasa tanggung jawab untuk mencapai tujuan berupa masukan agar alur penyampaian surat aspirasi dan pengaduan masyarakat melalui surat dapat dibuat dengan baik. Selain itu penulis juga berpartisipasi aktif dalam berdiskusi pada saat kegiatan rapat koordinasi.
- b. Nasionalisme: Kegiatan ini mengandung nilai nasionalisme, terutama sila keempat yang mengandung nilai-nilai musyawarah dan mufakat.
- c. Etika Publik: Penulis melaksanakan kegiatan rapat koordinasi dengan sikap hormat, dan sopan kepada jajaran Unit Pengaduan Masyarakat. Hal ini tercermin dari penerimaan penulis terhadap saran dan pendapat dari jajaran Unit Pengaduan Masyarakat. Saat pelaksanaan kegiatan rapat, penulis dengan cermat mendengarkan, memahami, dan mencatat ide serta masukan dari jajaran unit pengaduan masyarakat.
- d. Komitmen Mutu: Rapat koordinasi yang dilakukan bertujuan untuk mencapai output yang diinginkan dengan lebih efektif dan efisien. Selain itu, rapat koordinasi juga menjaga agar

- alur penyaluran surat aspirasi dan pengaduan masyarakat dengan menggunakan infografis dapat dibuat dengan baik.
- e. Anti Korupsi: rapat koordinasi pengembangan standar layanan publik dilaksanakan dengan jujur dan berjalan tepat waktu.

### **2.3. Penguatan Nilai Organisasi**

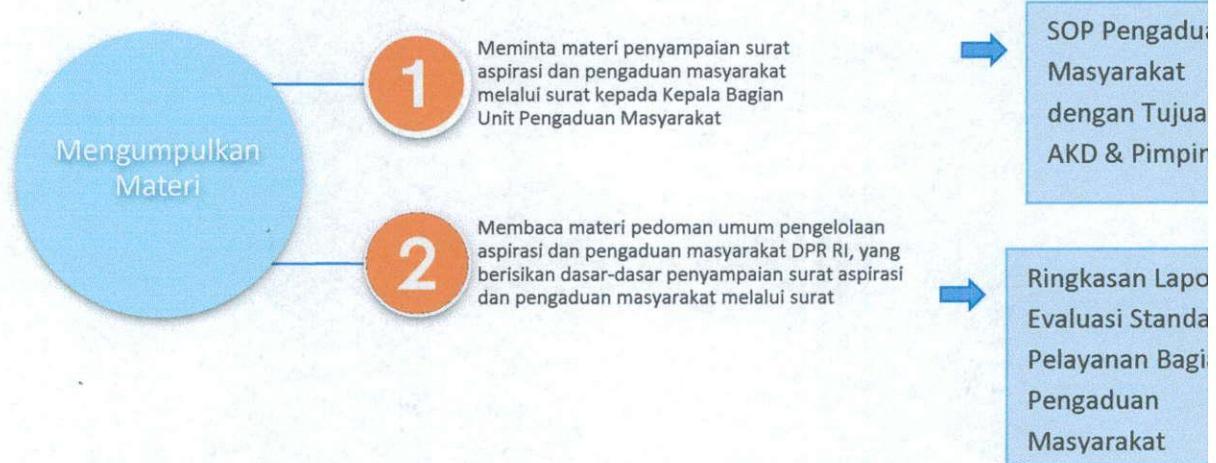
Terdapat tiga nilai organisasi yang terkait dengan kegiatan ini, yaitu:

- a. Akuntabel: Dapat dipertanggungjawabkan, baik oleh DPR RI sebagai lembaga perwakilan, maupun Setjen sebagai supporting system kepada DPR RI.
- b. Profesional: kegiatan ini dilakukan secara profesional dan bebas dari berbagai kepentingan sehingga sejalan dengan nilai profesionalisme organisasi.
- c. Integritas: kegiatan ini dilakukan secara konsisten, dan disesuaikan dengan visi dan misi biro hukum dan pengaduan masyarakat, serta sesuai tugas dan fungsi dari jabatan penulis sebagai analis pengaduan masyarakat.

### **2.4. Peran dan Kedudukan ASN**

Terdapat satu peran dan kedudukan ASN yang berkaitan dengan kegiatan ini, yaitu pelayanan publik. Dimana kegiatan ini memiliki peran untuk melayani publik. Hal tersebut karena kegiatan ini menunjang pelayanan pengaduan masyarakat yang merupakan pintu gerbang masyarakat yang akan mengadukan atau menyampaikan aspirasinya kepada Lembaga perwakilan masyarakat.

### 3. Mengumpulkan materi-materi Penyampaian surat aspirasi dan pengaduan masyarakat melalui surat



No.	Nilai ANEKA	Nilai Organisasi	Peran dan Kedudukan
1	Akuntabilitas	Akuntabel	Pelayanan Publik
3	Etika Publik	Profesional	
5	Anti Korupsi	Integritas	

Mengumpulkan materi merupakan sebuah kegiatan yang akan menjadi bahan pokok dari pembuatan alur penyampaian surat aspirasi dan pengaduan melalui surat. Kegiatan ini terutama mengedepankan prinsip akuntabilitas, karena sifatnya transparan dan dapat dipertanggungjawabkan.

#### 3.1. Tahapan Kegiatan

Kegiatan ini dilakukan dengan beberapa tahapan, yaitu

- Permintaan materi penyampaian surat aspirasi dan pengaduan masyarakat melalui surat kepada jajaran Bagian

Unit Pengaduan Masyarakat. Tahapan ini dilakukan agar alur penyampaian surat aspirasi dan pengaduan masyarakat dapat dibuat sesuai dengan koridor-koridor dan memiliki dasar. Pengumpulan materi tidak dapat dilakukan tanpa berkoordinasi terlebih dahulu dengan jajaran pegawai di Unit Pengaduan Masyarakat. Terdapat tiga materi yang disarankan oleh mentor untuk digunakan dalam membuat alur penyampaian aspirasi dan pengaduan masyarakat melalui surat dengan menggunakan infografis:

#### **a.1 Laporan Evaluasi Standar Pelayanan Bagian Pengaduan Masyarakat (2019)**

Adapun penulis hanya mengambil materi yang dibutuhkan (penyaluran aspirasi dan pengaduan masyarakat melalui surat tertulis)<sup>5</sup>. Inti dari materi yang diambil penulis untuk membuat alur adalah:

- Surat yang ditujukan kepada Pimpinan Dewan, Analisa dilakukan oleh para analis Pengaduan Masyarakat. Perlakuan untuk surat yang ditujukan kepada Pimpinan yaitu: surat dibuatkan kronologis secara berurutan, kemudian bagian pengaduan masyarakat memberikan pertimbangan hukum sesuai dengan ketentuan perundang-undangan terkait dengan permasalahan atau kasus yang diadukan atau disampaikan oleh pengadu. Kemudian bagian pengaduan masyarakat memberikan rekomendasi kepada Pimpinan untuk menindaklanjuti sesuai dengan permasalahan tersebut. Surat yang

---

<sup>5</sup> Bagian Pengaduan Masyarakat, Setjen dan BK DPR RI, 2019, " Laporan Evaluasi Standar Pelayanan Bagian Pengaduan Masyarakat", Jakarta, 2019.

ditandatangani sendiri maupun ditangani dengan memberitahukan kepada counter part atau pihak yang terkait dengan permasalahan tersebut atau disampaikan kepada komisi terkait untuk menindaklanjuti masalah tersebut melalui Audiensi atau rapat dengar pendapat umum. Selain itu, permasalahan tersebut juga disampaikan kepada Fraksi-fraksi di DPR RI sesuai dengan Daerah Pemilihan Anggota yang terdapat masalah.

- Surat yang ditujukan kepada Komisi dan Badan: Proses surat tersebut ditangani oleh para analis hanya sampai pembuatan kronologis. Kemudian surat tersebut dibuatkan pengantar kepada Deputi Bidang Administrasi untuk dimintakan persetujuannya guna menyampaikan ke Komisi dan Badan.
2. SOP Pengaduan Masyarakat melalui surat dengan tujuan AKD.
  3. SOP Pengaduan Masyarakat melalui surat dengan tujuan Pimpinan.



**Gambar 5. Koordinasi materi alur penyampaian surat**

## aspirasi dan pengaduan masyarakat melalui surat

### a.2 SOP Pengaduan Masyarakat dengan Tujuan Pimpinan DPR RI

### a.3. SOP Pengaduan Masyarakat dengan Tujuan Komisi dan Badan

### 3.2. Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan

Setiap tahapan kegiatan yang dilakukan harus menerapkan nilai-nilai dasar PNS, dimana penulis harus benar-benar memastikan bahwa nilai-nilai dasar tersebut terinternalisasi dan terhabitasi dengan baik. Keterkaitan dengan nilai-nilai dasar, kedudukan & peran PNS dalam pelaksanaan tahapan kegiatan aktualisasi ini antara lain meliputi nilai-nilai sebagai berikut:

- a. Nilai Akuntabilitas: Dimana penulis sebagai analis dan pembuat alur penyampaian surat aspirasi dan pengaduan masyarakat melalui surat harus bertanggung jawab penuh dan jujur dalam membaca materi dalam rangka pembuatan alur yang akan diunggah ke website baru pengaduan masyarakat. Sehingga alur yang dibuat dan diunggah bermutu dan berlandaskan materi-materi yang telah didapatkan.
- b. Etika Publik: adapun nilai Etika Publik lainnya yang diterapkan yaitu cermat dalam mencari sumber bacaan terutama materi SOP pengaduan masyarakat DPR RI sebagai sumber utama dalam pembuatan alur penyampaian surat aspirasi dan pengaduan masyarakat

melalui surat. Selain itu nilai etika public dilaksanakan dengan mengedepankan sopan santun dan hormat dalam berdiskusi dengan Kepala Bagian Unit Pengaduan Masyarakat.

- c. Anti Korupsi: Nilai anti korupsi dijalankan dengan mengedepankan kejujuran, terutama dalam menginterpretasikan SOP Pengaduan Masyarakat yang merupakan bahan utama dalam pembuatan alur penyampaian surat aspirasi dan pengaduan masyarakat melalui surat.

### **3.3. Penguatan Nilai Organisasi**

Terdapat tiga nilai organisasi yang terkait dengan kegiatan ini, yaitu:

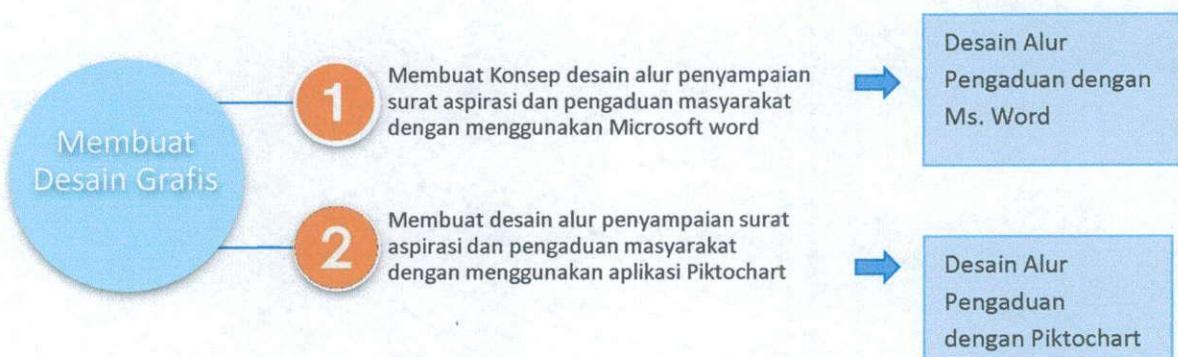
- a. Akuntabel: Dapat dipertanggungjawabkan, baik oleh DPR RI sebagai lembaga perwakilan, maupun Setjen sebagai supporting system kepada DPR RI.
- b. Profesional: kegiatan ini dilakukan secara profesional dan bebas dari berbagai kepentingan sehingga sejalan dengan nilai profesionalisme organisasi.
- c. Integritas: kegiatan ini dilakukan secara konsisten, dan disesuaikan dengan visi dan misi biro hukum dan pengaduan masyarakat, serta sesuai tugas dan fungsi dari jabatan penulis sebagai analis pengaduan masyarakat.

### **3.4. Peran dan Kedudukan ASN**

Terdapat dua peran dan kedudukan ASN yang berkaitan dengan kegiatan ini, yaitu:

a. Pelayanan Publik: Kegiatan ini memiliki peran untuk melayani publik. Hal tersebut karena kegiatan ini menunjang pelayanan pengaduan masyarakat yang merupakan pintu gerbang masyarakat yang akan mengadukan atau menyampaikan aspirasinya kepada Lembaga perwakilan masyarakat.

#### 4. Membuat Desain Infografis Alur Penyampaian Surat Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat melalui Surat



No.	Nilai ANEKA	Nilai Organisasi	Peran dan Kedudukan
1	Akuntabilitas	Akuntabel	Pelayanan Publik
2	Nasionalisme	Profesional	
3	Etika Publik	Integritas	
4	Komitmen Mutu		
5	Anti Korupsi		

Membuat desain infografis merupakan sebuah kegiatan yang mengedepankan nilai-nilai komitmen mutu. dimana nilai-nilai efektif dan efisien menjadi nilai yang utama.

#### **4.1 Tahapan Kegiatan**

Adapun kegiatan ini dilakukan dengan beberapa tahapan, yaitu:

- a. Membuat Konsep desain alur penyampaian surat aspirasi dan pengaduan masyarakat dengan menggunakan Microsoft word: sebelum membuat desain alur yang akan diunggah ke website pengaduan masyarakat, terlebih dahulu desain alur penyampaian surat aspirasi dan pengaduan masyarakat melalui surat dibuat dengan menggunakan aplikasi Ms. Word.
- b. Membuat desain alur penyampaian surat aspirasi dan pengaduan masyarakat dengan menggunakan aplikasi Piktochart: setelah desain alur pengaduan disetujui oleh Kepala Bagian Pengaduan masyarakat, desain alur penyampaian aspirasi dan pengaduan masyarakat akan dibuat melalui aplikasi Piktochart.

#### **4.2 Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan**

Setiap tahapan kegiatan yang dilakukan harus menerapkan nilai-nilai dasar PNS, dimana penulis harus benar-benar memastikan bahwa nilai-nilai dasar tersebut terinternalisasi dan terhabitasi dengan baik. Keterkaitan dengan nilai-nilai dasar, kedudukan & peran PNS dalam pelaksanaan tahapan kegiatan aktualisasi ini antara lain meliputi nilai-nilai sebagai berikut:

- a. Akuntabilitas: Dimana penulis sebagai analis dan membuat alur penyampaian surat aspirasi dan pengaduan masyarakat

melalui surat harus bertanggung jawab penuh dan jujur dalam membaca materi dan menginterpretasikannya ke dalam desain infografis dalam rangka pembuatan alur yang akan diunggah ke website baru pengaduan masyarakat. Sehingga alur yang dibuat dan diunggah bermutu dan berlandaskan materi-materi yang telah didapatkan.

- b. Nasionalisme: Kegiatan ini mengandung nilai nasionalisme, terutama sila keempat yang mengandung nilai-nilai musyawarah dan mufakat.
- c. Etika Publik: adapun nilai Etika Publik lainnya yang diterapkan yaitu cermat dalam menginterpretasikan sumber bacaan terutama SOP Pengaduan masyarakat dan menginterpretasikannya menjadi desain infografis alur penyampaian surat aspirasi dan pengaduan masyarakat melalui surat. Selain itu nilai etika public dilaksanakan dengan mengedepankan sopan santun dan hormat dalam berdiskusi dengan Kepala Bagian Unit Pengaduan Masyarakat.
- d. Komitmen Mutu: Pembuatan desain yang dilakukan bertujuan untuk mencapai output yang diinginkan dengan lebih efektif dan efisien. Selain itu, pembuatan desain dengan berkoordinasi dengan Kepala Bagian Pengaduan Masyarakat selaku atasan juga menjaga agar alur penyaluran surat aspirasi dan pengaduan masyarakat dengan menggunakan infografis dapat dibuat dengan baik.
- e. Anti Korupsi: Nilai anti korupsi dijalankan dengan mengedepankan kejujuran, terutama dalam menginterpretasikan materi pedoman umum pengelolaan

aspirasi dan pengaduan masyarakat DPR RI yang merupakan bahan utama dalam pembuatan desain alur penyampaian surat aspirasi dan pengaduan masyarakat melalui surat.

#### **4.3 Penguatan Nilai Organisasi**

Terdapat tiga nilai organisasi yang terkait dengan kegiatan ini, yaitu:

- a. Akuntabel: Dapat dipertanggungjawabkan, baik oleh DPR RI sebagai lembaga perwakilan, maupun Setjen sebagai supporting system kepada DPR RI.
- b. Profesional: kegiatan ini dilakukan secara profesional dan bebas dari berbagai kepentingan sehingga sejalan dengan nilai profesionalisme organisasi.
- c. Integritas: kegiatan ini dilakukan secara konsisten, dan disesuaikan dengan visi dan misi biro hukum dan pengaduan masyarakat, serta sesuai tugas dan fungsi dari jabatan penulis sebagai analis pengaduan masyarakat.

#### **4.4 Peran dan Kedudukan ASN**

Terdapat satu peran dan kedudukan ASN yang berkaitan dengan kegiatan ini, yaitu:

- a. Pelayanan Publik: Kegiatan ini memiliki peran untuk melayani publik. Hal tersebut karena kegiatan ini menunjang pelayanan pengaduan masyarakat yang merupakan pintu gerbang masyarakat yang akan mengadukan atau menyampaikan aspirasinya kepada Lembaga perwakilan masyarakat.

## 5. STAKE HOLDER

Terdapat tiga pihak yang terlibat dan terkena dampak dari pelaksanaan aktualisasi ini, yaitu:

No.	Internal	Eksternal
1	pegawai di unit kerja pengaduan masyarakat Setjen dan BK DPR RI	Masyarakat yang nantinya akan mengakses website pengaduan masyarakat baru.
2	Bidang Data dan Teknologi Informasi (BDTI) Setjen dan BK DPR RI	

## 6. ANALISIS DAMPAK JIKA KEGIATAN TIDAK DILAKUKAN

Menurut pendapat penulis, jika kegiatan tidak dilakukan, maka dampak yang mungkin terjadi adalah:

Nomor	Kegiatan	Dampak Jika Tidak dilakukan
1	Rapat dengan jajaran Unit Pengaduan Masyarakat	Maka tidak bisa mengetahui informasi yang bisa diakses dan tidak bisa diakses publik
2	Mengumpulkan materi-materi alur pengaduan masyarakat melalui SMS, Website dan Surat	Maka data alur pengaduan melalui SMS, website, dan surat tidak akan terkumpul
3	Membuat Desain infografis alur pengaduan masyarakat	Maka desain yang dibuat tidak akan baik dan menarik
4	Koordinasi unit pengaduan masyarakat dengan BDTI mengenai hasil desain infografis	Maka desain infografis hanya dapat diakses oleh Unit Pengaduan Masyarakat, dan nantinya tidak bisa diakses publik.

## 7. TIME TABLE KEGIATAN

Adapun jadwal kegiatan yang akan dilakukan dalam melakukan aktualisasi, adalah sebagai berikut:

NO	KEGIATAN	JULI												AGUSTUS																																
		22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30					
1	Koordinasi dengan BDTI																																													
	• Rapat Koordinasi CPNS dengan BDTI																																													
	• Pembuatan Nota Dinas Permohonan untuk dijadikan admin website baru pengaduan masyarakat																																													
2	Rapat Internal dengan Jajaran Unit Pengaduan Masyarakat																																													
	• Pembuatan Undangan																																													
	• Pelaksanaan Rapat																																													
	• Pembuatan Laporan Singkat																																													
3	Mengumpulkan materi-materi Penyampaian surat aspirasi dan pengaduan masyarakat melalui surat.																																													
	• Meminta materi penyampaian surat																																													



Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat melalui Surat dengan menggunakan Piktochart

Ceterangan :

 : Rancangan

 : Realisasi

 : Akhir Pekan

### BAB III

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan kegiatan aktualisasi yang telah dilaksanakan, maka dapat disimpulkan bahwa:

- a. Pelaksanaan aktualisasi ini banyak mengimplementasikan nilai-nilai dasar ASN, kedudukan dan peran ASN dalam menjalankan tugas dan kewajiban. Implementasi nilai-nilai dasar ASN tersebut dapat meningkatkan profesionalisme dalam bekerja yang akan berdampak pada peningkatan kualitas hasil pekerjaan.
- b. Pelaksanaan kegiatan aktualisasi terdapat kendala-kendala yang dihadapi, karenanya diperlukan kebijaksanaan dalam menyikapi dan perlu koordinasi yang lebih baik dengan pihak-pihak terkait.
- c. Rangkaian kegiatan aktualisasi ini memberikan kesadaran kepada penulis dan jajaran pegawai di Unit Pengaduan Masyarakat akan pentingnya ketersediaan alur penyampaian surat aspirasi dan pengaduan masyarakat dalam bentuk infografis.
- d. Alur penyampaian surat aspirasi dan pengaduan masyarakat dalam bentuk infografis, akan mempermudah analis dalam menentukan rekomendasi tujuan di lembar analisa dan lembar disposisi.
- e. alur penyampaian surat aspirasi dan pengaduan masyarakat dalam bentuk infografis akan mempermudah masyarakat yang ingin menyampaikan surat aspirasi atau pengaduan masyarakat melalui surat.

## **B. Saran**

Saran yang dapat penulis berikan pada penulisan laporan aktualisasi ini adalah:

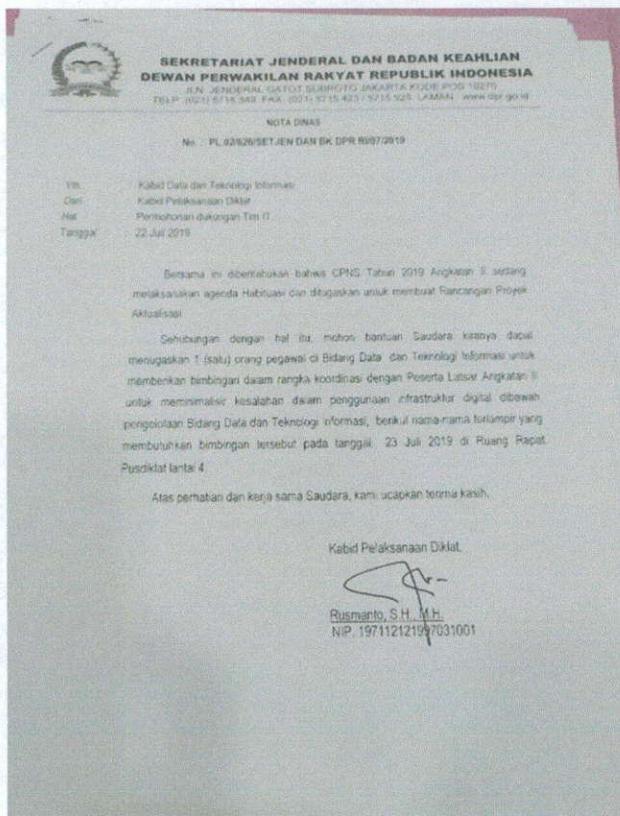
- a. Alur penyampaian surat aspirasi dan pengaduan masyarakat melalui surat dalam bentuk infografis yang telah diunggah ke website baru pengaduan masyarakat perlu disosialisasikan, tidak hanya kepada jajaran pegawai di Unit Pengaduan Masyarakat, tetapi juga kepada unit-unit lain yang bertugas dalam pendisposisian surat aspirasi dan pengaduan masyarakat.
- b. Perlu dibuatnya alur penyampaian surat aspirasi dan pengaduan masyarakat melalui website dan SMS, yang nantinya diunggah ke website baru pengaduan masyarakat.
- c. Dicetaknya alur penyampaian surat aspirasi dan pengaduan masyarakat melalui surat dalam bentuk infografis, yang dapat diberikan kepada pengadu yang sewaktu-waktu datang ke Unit Pengaduan Masyarakat untuk berkonsultasi perihal penyampaian surat aspirasi dan pengaduan.

## LAMPIRAN

### 1. Lampiran Kegiatan Koordinasi dengan BDTI

#### a. Rapat Koordinasi CPNS dengan BDTI

##### - Nota Dinas Permohonan Bantuan Bagi CPNS yang Bekerjasama dengan BDTI dalam Aktualisasinya



LAMPIRAN			
NAMA PESERTA LATSAR ANGKATAN I 2019			
No.	Nama	NIP	Unit Kerja
1	Esther Putri Lasmelida Parajatan	19950823 201903 2 001	Patra Perancangan Undang-Undang
2	Herewal Manurit Morsa	19911213 201903 1 001	Inspektorat I
3	Dandy Adrian Azura	19920608 201903 1 001	Patra Perwali
4	Tasya Amriani Putri	19960904 201903 2 001	Tu Patra PUJ
5	Yudi Prawira	19870116 201903 1 001	BKSAAP
6	Nula Arasya	19941225 201903 2 001	Bagian Kepergawaan
7	Ridha Khurumessa	19911222 201903 7 001	Bagian Pengabdian Masyarakat
8	Muhammad Irmuda	19931005 201903 1 001	Bagian Sekretariat Kabinet II
9	Retna Hulva Ghastan	19940201 201903 2 002	Patra Perancangan Perkembangan UU
10	Anisa Rammatan	19931104 201903 2 001	Patra Perancangan Perkembangan UU
11	Burhanudin M. Fauzurrahman	19991114 201903 1 003	Patra Penetapan
12	Desilya Andini	19891207 201903 2 002	Sekretariat Kabinet V
13	Faisal Riyadi	19891123 201903 1 001	Inspektorat II
14	Yusuf Saitro Pambudi	19930202 201903 1 001	Unit Layanan Pengabdian
15	Rhessa Ardiansyah	19961126 201903 1 001	Edding Pelaksanaan Doklat

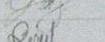
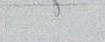
## - Daftar Hadir Rapat Koordinasi

**SEKRETARIAT JENDERAL DAN BADAN KEAHLIAN  
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA**  
JLN. JENDERAL GATOT SUBROTO JAKARTA KODE POS 10220  
TELP. (021) 5715 348 FAX. (021) 5715 422/5715 925 E-MAIL : [www.dpr.go.id](http://www.dpr.go.id)

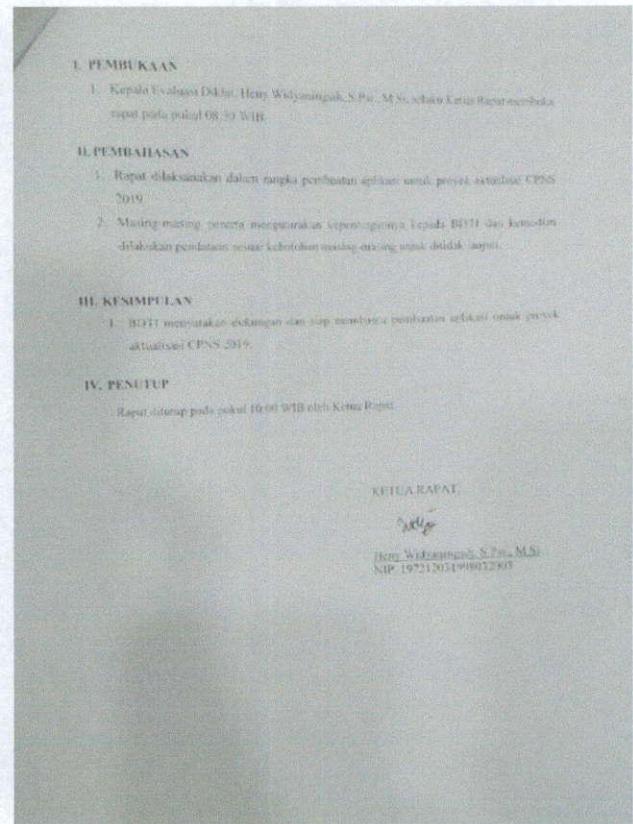
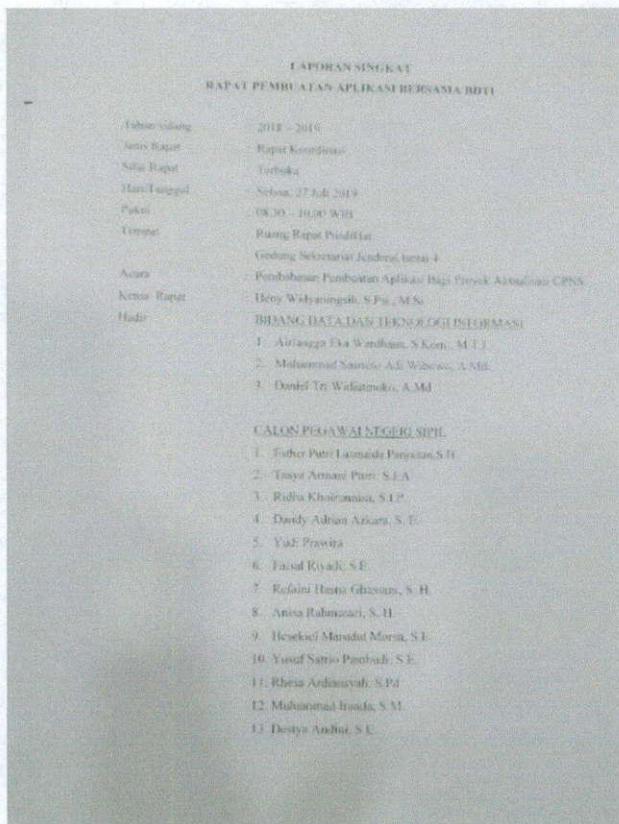
**Daftar Hadir Peserta**  
Koordinasi dengan Bidang Data dan Teknologi Informasi  
Sekretariat Jenderal dan Badan Keahlian DPR RI

Hari, Tanggal : Selasa, 23 Juli 2019  
Waktu : Pukul 08.30 – 12.00 WIB  
Tempat : Ruang Rapat Pusdiklat

No	Nama	Unit Kerja	Tanda Tangan
1	Ester Putri Lestariansas, Parawita	Posisi Perwakilan, Undang-Unding	
2	Hesekiel Matulut Morse	Inspektorat I	
3	Dandy Adian Azkara	Pusat Penelitian	
4	Takiye Amran Pdtm	To Posisi PUI	
5	Yadi Prowira	EKSAP	
6	Nawa Arasya	Bagian Kepengawaihan	
7	Ridha Khonurridha	Bagian Pengembangan Masyarakat	
8	Muhammad Iranda	Bagian Sekretariat Kones II	
9	Rehani Henna Ghazali	Pusat Pemantauan Pelaksanaan UU	
10	Amra Rannasan	Pusat Penilaian Pelaksanaan UU	
11	Buhrurudin M. Natunaanen	Pusat Penelitian	
12	Destya Andri	Sekretariat Komisi V	

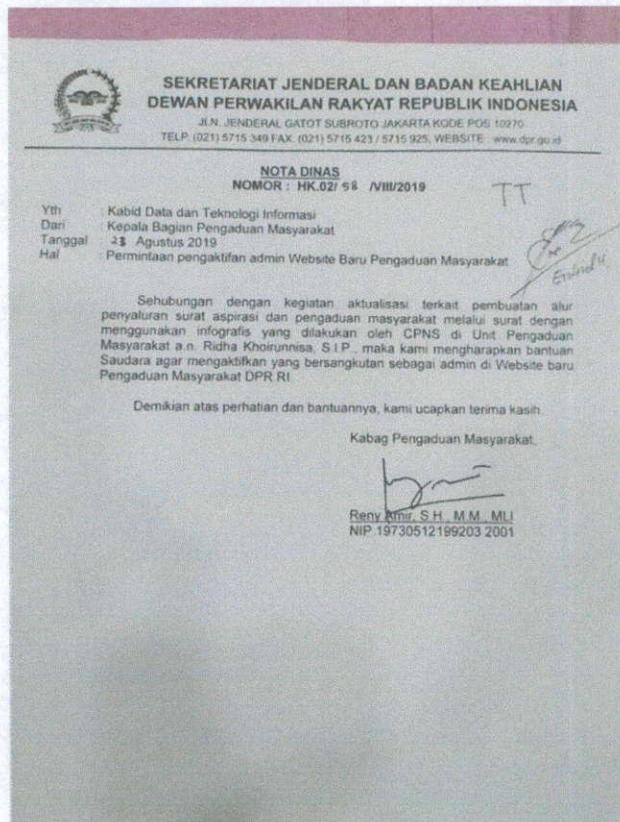
No	Nama	Unit Kerja	Tanda Tangan
13	Faisal Priyadi	Inspektorat II	
14	Yessiul Sabri Pambugi	Unit Layanan Pengabdian	
15	Rhessa Ardiansyah	Bidang Pelaksanaan Dakar	

## - Laporan Singkat Rapat Koordinasi



**b. Permohon untuk Dijadikan Admin Website Baru Pengaduan Masyarakat**

- Nota Dinas Permohonan untuk Dijadikan Admin Website Baru Pengaduan Masyarakat**



## Buku Panduan Website Pengaduan Masyarakat

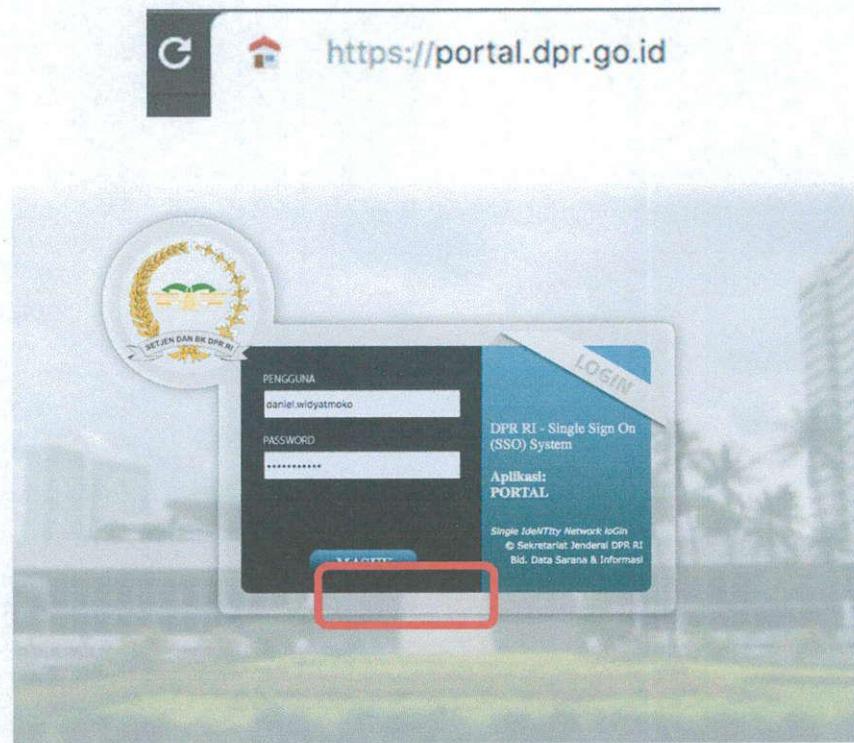


Sekretariat Jenderal & Badan Keahlian  
**DPR RI**

# Buku Panduan **Pengaduan Masyarakat**

Infografis Alur Proses Penanganan  
**Pengaduan Masyarakat**

Masuk (*Log In*) ke Portal



Dashboard Aplikasi Pengaduan Masyarakat Admin

**Rekap Pengaduan**

Keterangan	Jumlah
online	15 px
surat	24 px

**User Manual**

**Statistik Pengaduan 1**  
Satker Setjen

Kategori	Jumlah
Surat Pengaduan	3
Surat Lainnya	1
Surat Pengaduan	1

**Statistik**

**PDF** Panduan Alphafai Email

**PDF** Panduan Aplikasi Pengaduan Masyarakat

## Menambah Infografis

Pada Menu Administrasi, pilih Daftar Konten Statis.

**Administrasi** Laporan Log Out **Portal**

**Data Pengaduan (2)**

- Daftar Proses Pengaduan

**Data Website**

- Daftar Konten Statis
- Daftar Dokumen

**Data Knowledge Management**

- Daftar Bentuk
- Daftar Peraturan
- Daftar Manajemen Pengetahuan

Setelah itu pilih item Alur Proses Pengaduan Masyarakat, kemudian pilih Edit.

<p>Dengan ini, kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai Standar Pelayanan yang telah ditetapkan:</p> <p>1. Tidak menerima uang, hadiah, atau dalam bentuk apapun dari Pengadu. 2. Menjaga kerahasiaan identitas Pengadu. 3. Netral, akuntabel, dan tidak diskriminatif dalam penanganan surat pengaduan masyarakat. 4. Bersikap, berperilaku, berpenampilan, dan bertutur kata secara sopan.</p> <p>dan apabila tidak menepati janji ini, kami siap menerima sanksi sesuai peraturan-perundangan yang berlaku.</p>	
Alur Proses Penanganan Pengaduan Masyarakat	<a href="#">EDIT</a> <a href="#">DELETE</a>

Syarat-syarat mengirimkan Pengaduan Masyarakat	Ex audire elaboraret cum, ei enim salutatus definitiones vim. Nam ut ancillae voluptat facilisis, dicant accusata signiferumque an eam, tation sadipscing ut vel. Salutatus dissentias cum id, pri at natum facilis. Hinc aliquid deseruisse ei mea, mazim prompta perpetua id duo, eam dolor populo ne. Et mea meis verear nostrud, habemus lucilius persequeris eum ut, usu etiam persequeris id. Pro tantas partem te, usu vivendum explicari id. Quem nisl id vis. Sit scriptorem appellantur id, ad vix dolor exerci lisseque. Adolescens efficiendi mel ut, mel vidit constituum ei. Zril noster vocibus quo at. Inani aliquid ea usu, debet feugiat te vis, no eos nemore latine ullamcorper. Est ne prima harum nominavi, probo falli movet ei pro, duo magna consul appareat et. Diam legendis vel eu. Ipsum consul torquatos ad vis, et ridens causas pertinax eam, qui detracto nominavi perciptitur at. An facer moleste moderatius has. Brute novum sadipscing pro et. Ad ius odio dicit persecuti. Mel te viris audire, eu esse antipopuli expetenda vim. Id quidam omittam vel, nam veniam delectus at, eu clita gloriat mea. Quod corpora nominavi et eam, vix eu postea officis interpretaris. Tantas vivendo ne vel, vim ad imperdiet cotidieque, quas senserit ut qui. Quo exerci epicurei elaboraret an, simul iuriare at nam, nibh veniam laudem vel te. Ex eos brute congue periculis, nec tacimates mediocrem necessitatibus eu. Ne erat
------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Akan muncul tampilan text editor. Masukkan bahan infografis beserta dengan gambar yang dibutuhkan.

**Pengaduan** Daniel Tri Widyatmoko [admin] [Referensi](#) [Administrasi](#) [Laporan](#) [Log Out](#) [Portal](#)

**Edit Konten Status** [Back to Daftar Konten Status](#)

Judul

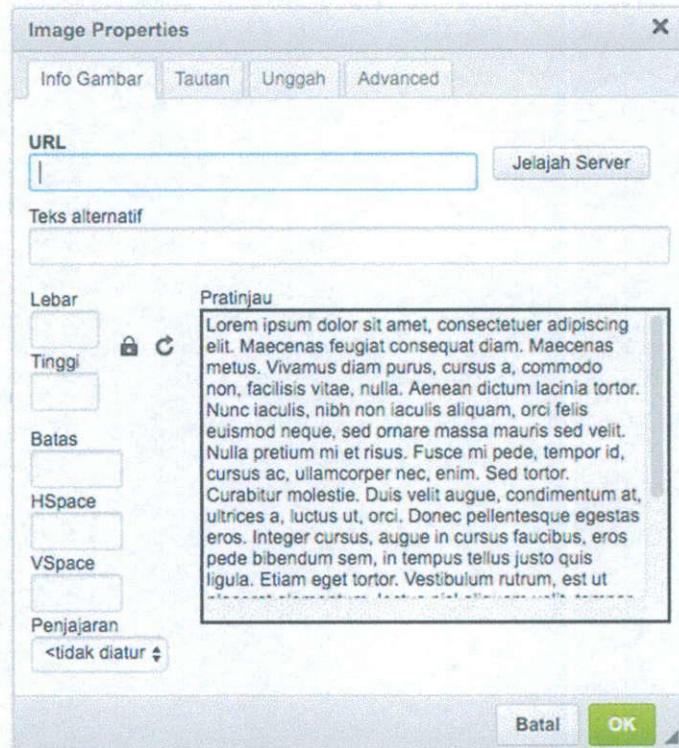
Konten



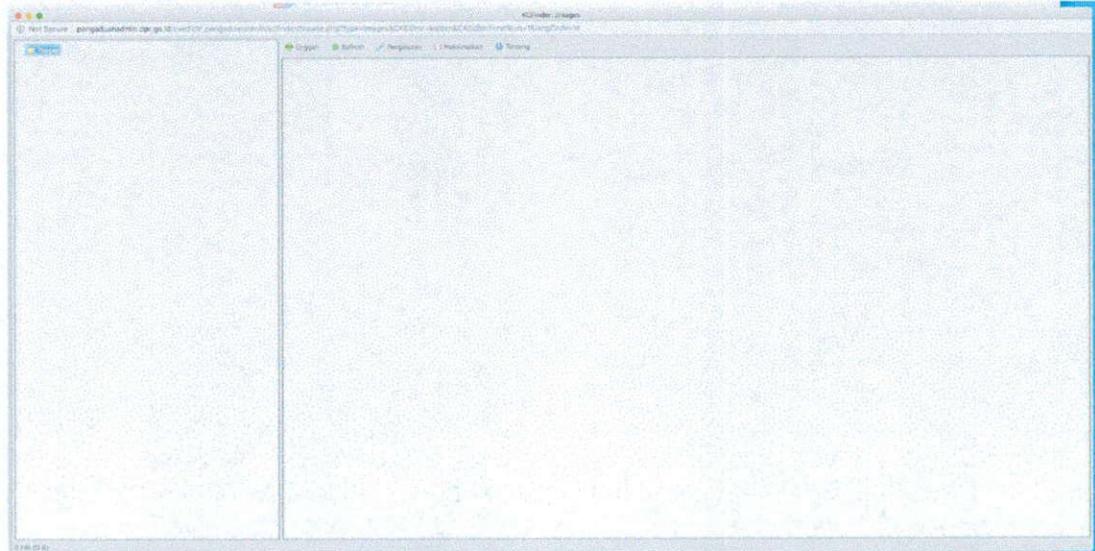
Zril noster vocibus quo at. Inani aliquid ea usu, debet feugiat te vis, no eos nemore latine ullamcorper. Est ne prima harum nominavi.

[Simpan](#) [Kembali](#)

Tekan icon Gambar/Picture seperti pada gambar di atas. Setelah itu akan muncul pop up baru untuk mengunggah gambar baru.



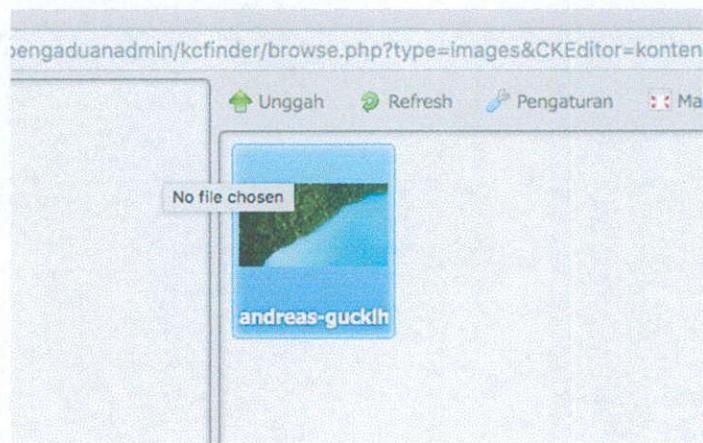
Pilih tombol Jelajah Server, akan muncul jendela baru untuk mengunggah file gambar yang akan kita simpan.



Tekan tombol Unggah seperti icon di bawah ini.

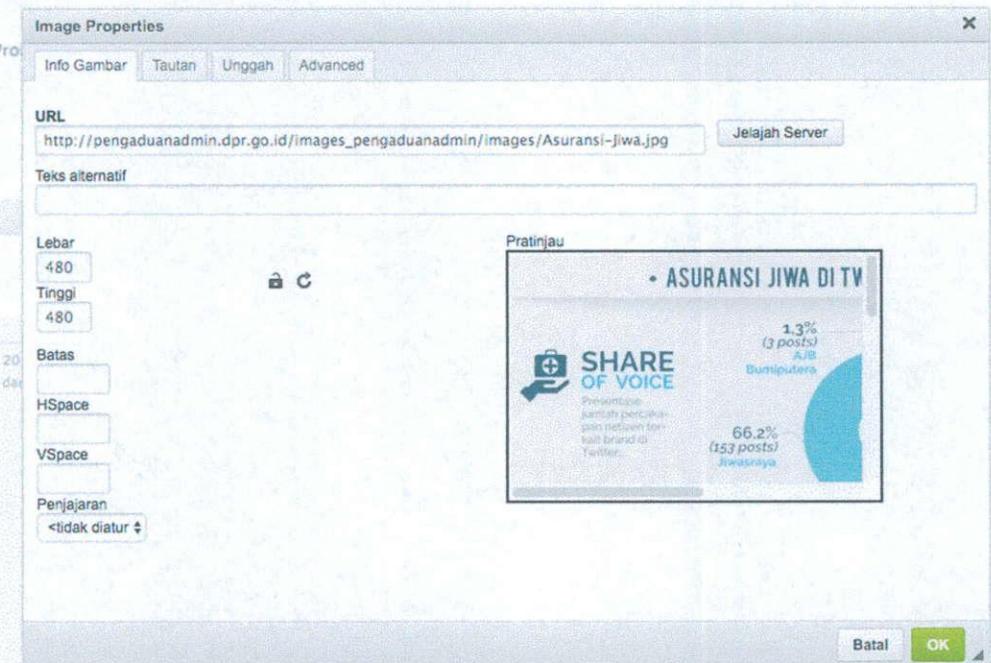


Cari *file* gambar yang akan diinginkan, jika sudah klik 2x pada gambar tersebut.



Akan muncul gambar tersebut pada jendela baru. Klik 2x pada gambar tersebut. Maka akan kembali ke *pop up* sebelumnya. Pada kolom URL, tambahkan <http://pengaduanadmin.dpr.go.id> sebelum kata /images\_pengaduanadmin/images/image.jpg Sehingga menjadi seperti ini :

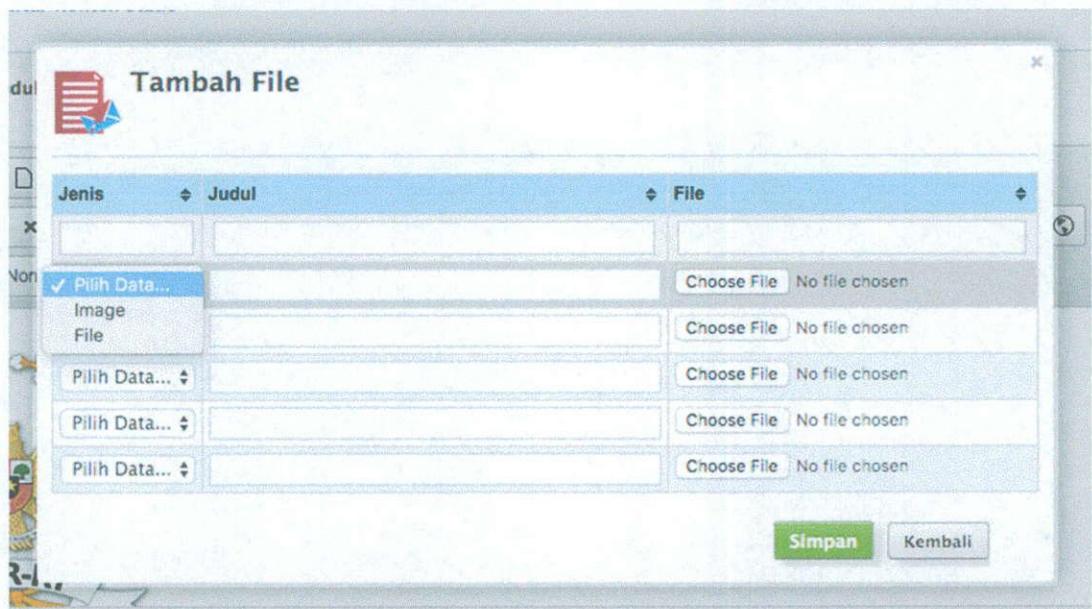
**[http://pengaduanadmin.dpr.go.id/images\\_pengaduanadmin/images/image.jpg](http://pengaduanadmin.dpr.go.id/images_pengaduanadmin/images/image.jpg)**



Gambar akan muncul pada *text editor* halaman konten statis. Pengguna bisa menambahkan kalimat lainnya pada *text editor* tersebut beserta dengan pengaturan font dan warna yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan. Jika sudah selanjutnya pilih tombol Simpan. Maka infografis telah tersimpan secara otomatis dan sudah dapat diakses melalui website pengaduan masyarakat.

Selain mengubah isi text box, penambahan pengaduan juga dapat dilakukan dengan cara penambahan file pada bagian bawah.

Tekan tombol Tambah File maka akan muncul pop up baru untuk menambahkan file atau gambar infografis. Pengguna bisa menambahkan hingga 5 buah file atau gambar dalam satu kali upload.



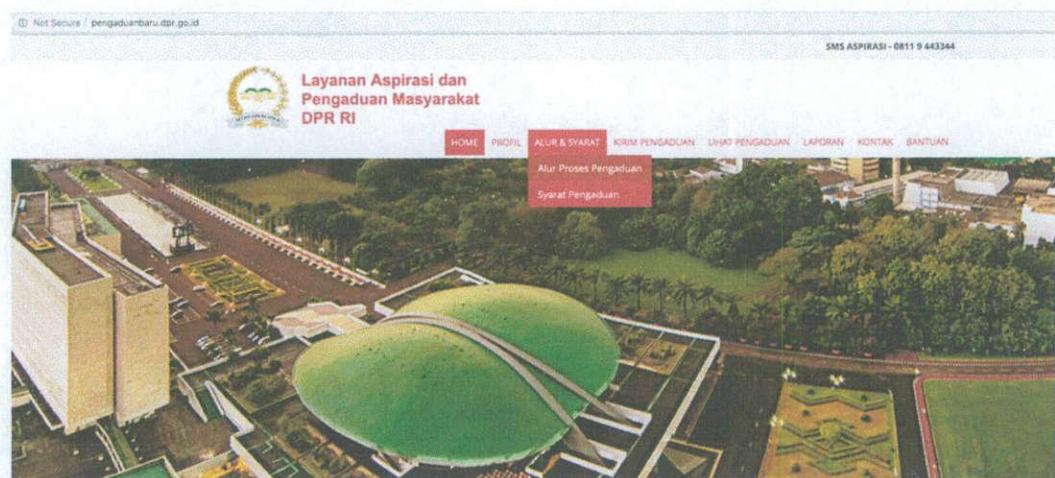
Pilih jenis filenya, kemudian isikan judul dan terakhir pilih file yang dimaksud pada komputer pengguna. Jika sudah selanjutnya tekan tombol Simpan. Jika berhasil pada tabel di sebelah bawah akan terdapat file yang telah kita upload.

Jenis	Judul	
File	tes1	EDIT   DELETE   DOWNLOAD
File	tes2	EDIT   DELETE   DOWNLOAD
File	Gedung DPR	EDIT   DELETE   DOWNLOAD
Image	dokumen	EDIT   DELETE   DOWNLOAD

Kemudian pengguna bisa melihat hasilnya pada halaman Alur Proses Pengaduan di website Pengaduan Masyarakat DPR RI.

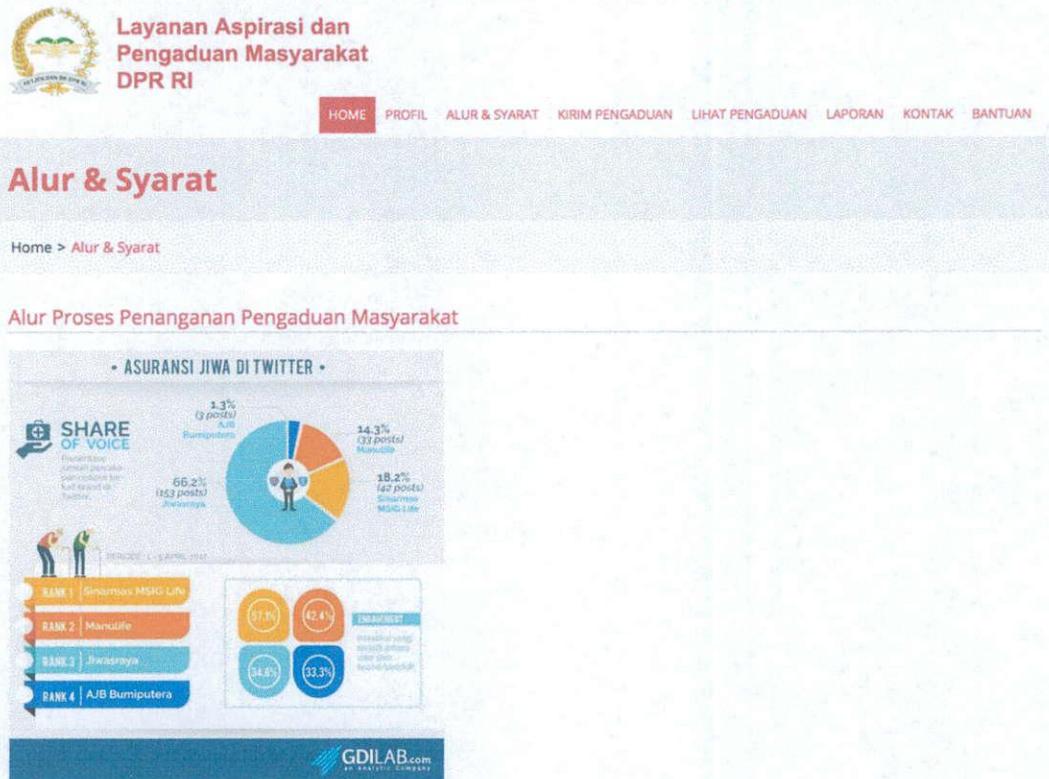
### Melihat Infografis pada Website Pengaduan Masyarakat DPR RI

Untuk melihat infografis yang telah diunggah pada pengaduan masyarakat, caranya ada buka website pengaduan masyarakat DPR RI.



Setelah itu sorot pada menu Alur & Syarat lalu pilih Alur Proses Pengaduan.

Akan muncul contoh infografis yang sebelumnya telah diunggah pada halaman admin. Pengguna masih bisa melakukan perubahan dengan melakukan langkah-langkah yang sama seperti sebelumnya.

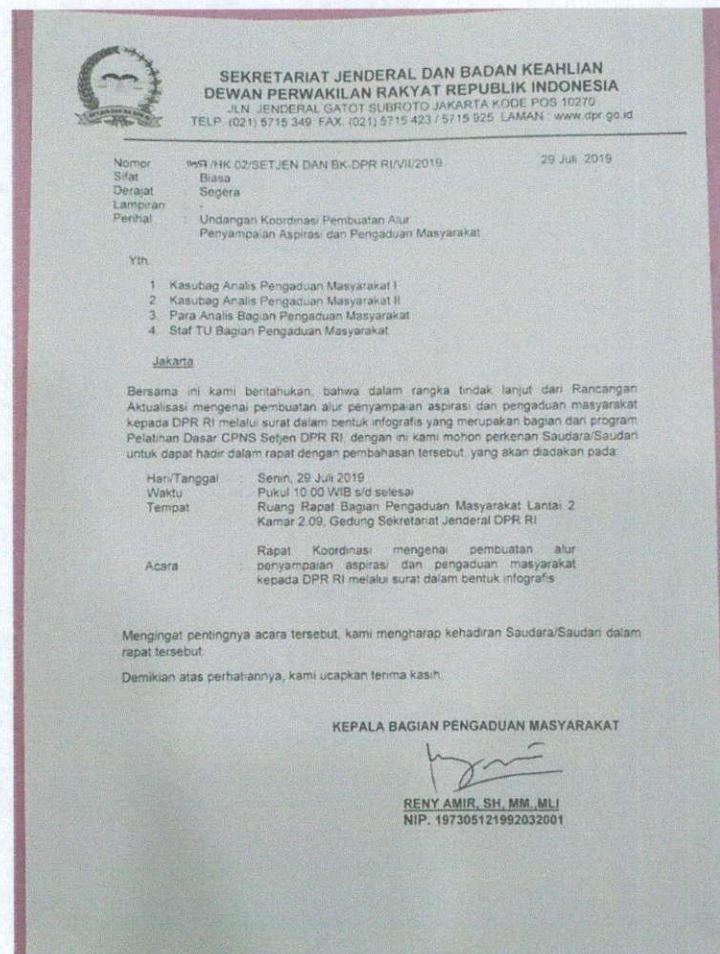


*Contoh Infografis yang telah di unggah*

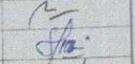
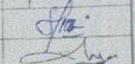
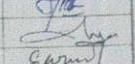
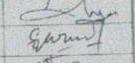
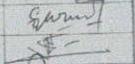
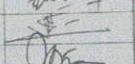
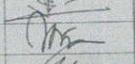
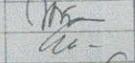
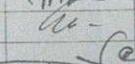
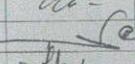
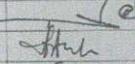
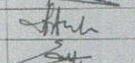
#### **Lampiran VI. Ringkasan Buku Panduan Website Pengaduan Masyarakat**

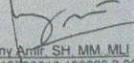
## **2. Lampiran Kegiatan Rapat Internal dengan Jajaran Pegawai di Unit Pengaduan Masyarakat**

## a. Pembuatan Undangan Rapat Internal



## b. Pelaksanaan Rapat Internal

<b>SEKRETARIAT JENDERAL DAN BADAN KEAHLIAN DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA</b> JLN. JENDERAL GATOT SUBROTO JAKARTA KODE POS 10270 TELP. (021) 5715 349 FAX. (021) 5715 423 / 5715 925. WEBSITE : <a href="http://www.dpr.go.id">www.dpr.go.id</a>			
<b>DAFTAR HADIR</b> <b>RAPAT KOORDINASI TENTANG PEMBUATAN ALUR PENYAMPAIAN ASPIRASI DAN PENGADUAN MASYARAKAT KEPADA DPR RI MELALUI SURAT DALAM BENTUK INFOGRAFIS</b>			
Hari, tanggal	Senin, 29 Juli 2019		
Waktu	Pkl. 10.00 WIB s.d. selesai		
Tempat	Ruang Rapat Bagian Pengaduan Masyarakat Gd Seljen DPR RI, Lt.2.9, Jl. Jend. Gatot Subroto, Jakarta Pusat		
NO	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN
1.	Reny Amir, SH, MM, MLI NIP. 197305121992032001	Kepala Bagian Pengaduan Masyarakat	
2.	Safarudin Surya Lesmana, S.H., M.H NIP. 197602282000031001	Kepala Sub Bagian Analisis Pengaduan Masyarakat II	
3.	Soraya, SH, MH NIP. 197810262005022001	Kepala Sub Bagian Analisis Pengaduan Masyarakat I	
4.	Raden Eva Rahayu Damayanti, S.Sos NIP. 197208311998032002	Analis Surat Pengaduan Masyarakat	
5.	Kusnini, S.Sos NIP. 196810061992032003	Analis Surat Pengaduan Masyarakat	
6.	Istjiam, SH NIP. 196409221996031002	Analis Surat Pengaduan Masyarakat	
7.	Hajianto NIP. 196309251985091002	Pengumpulan Bahan Analisa Pengaduan Masyarakat	
8.	An Firmanto, S.I.P NIP. 197101281999031003	Analis Surat Pengaduan Masyarakat	
9.	Eva Rosita, S.I.P NIP. 196902281993022001	Pengadministrasi Umum	
10.	Edi Setyadi, S.Sos NIP. 196911271990031003	Pengadministrasi Umum	
11.	Ridha Khoirunnisa, S.I.P NIP. 199112222019032001	Analis Surat Pengaduan Masyarakat	
12.	Kurnia Dwi Rahman, SH NIP. 199501062019031001	Analis Surat Pengaduan Masyarakat	
13.			
14.			
15.			

Ketua Rapat,  
  
Reny Amir, SH, MM, MLI  
NIP. 19730512 199203 2 001

## c. Pembuatan Laporan Singkat Rapat Internal

**SEKRETARIAT JENDERAL DAN BADAN KEAHLIAN  
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](http://www.dpr.go.id)

**LAPORAN SINGKAT  
RAPAT KOORDINASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DENGAN UNIT  
KERJA LAIN**

---

Hari, Tanggal : Senin, 29 Juli 2019

Waktu : 10.00 – 12.00 WIB

Tempat : Ruang Rapat Bagian Pengaduan Masyarakat  
Gd. Sekretariat Jenderal DPR RI Lt. 2

Acara : Rapat Koordinasi pembuatan alur penyampaian surat aspirasi dan pengaduan masyarakat kepada DPR RI melalui surat dalam bentuk infografis

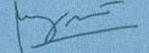
Hadir :  
1. Kabag Pengaduan Masyarakat  
2. Kasubag Analis Pengaduan Masyarakat I  
3. Kasubag Analis Pengaduan Masyarakat II  
4. Para Analis Pengaduan Masyarakat  
5. Staf TU Bagian Pengaduan Masyarakat

**I. Pendahuluan**

1. Rapat dibuka dan dimulai pukul 10.00 WIB.
2. Infografis alur penyampaian surat aspirasi dan pengaduan yang akan dibuat fokus kepada alur penyampaian surat aspirasi dan pengaduan melalui surat.
3. Infografis alur penyampaian surat aspirasi dan pengaduan masyarakat akan diunggah melalui website baru pengaduan masyarakat.
4. Dalam pembuatan alur penyampaian surat aspirasi dan pengaduan masyarakat melalui surat, akan dibuat menjadi dua infografis,
  - a. Penyampaian surat aspirasi dan pengaduan dengan tujuan Pimpinan DPR RI.
  - b. Penyampaian surat aspirasi dan pengaduan dengan tujuan AKD DPR RI.
5. Dalam alur penyampaian surat aspirasi dan pengaduan masyarakat, Jabatan Plt. Deputi Administrasi hanya ditulis "Deputi Administrasi". Sedangkan Kabagset Wakil Ketua DPR RI, hanya ditulis "Pimpinan DPR RI".
6. Setelah surat aspirasi dan pengaduan melalui surat dengan tujuan pimpinan DPR RI sampai kepada Pimpinan DPR RI, alur penyampaian suratnya kembali ke Bagian Pengaduan Masyarakat yang akan menyerahkan disposisi surat kepada AKD terkait.
7. Sebagai tindak lanjut dari rapat koordinasi pembuatan alur penyampaian surat aspirasi dan pengaduan masyarakat kepada DPR RI melalui surat dalam bentuk infografis sebaiknya diadakan rapat koordinasi lanjut.

**II. Penutup:**  
Rapat ditutup pukul 11.30 WIB

a. n. Karo Hukum dan Dumas,  
Kabag Pengaduan Masyarakat

  
Reny Amir, S.H., M.M., ML  
NIP. 197305121992032001

### 3. Lampiran Kegiatan Mengumpulkan Materi Alur Penyampaian Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat melalui surat

#### a. Laporan Evaluasi Standar Pelayanan Bagian Pengaduan Masyarakat (2019)

##### B. Analisa/Evaluasi Atas Standar Pelayanan

Berdasarkan Peraturan Sekretariat Jenderal DPR RI No. 2 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Sekretariat Jenderal DPR No. 6 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal dan Badan Keahlian DPR RI, Bagian Pengaduan Masyarakat Sekretariat Jenderal DPR RI berada dibawah Biro Hukum dan Pengaduan Masyarakat pada Deputi Bidang Administrasi Sekretariat Jenderal DPR RI. Bagian Pengaduan Masyarakat mempunyai tugas melaksanakan kegiatan analisis dan pengadmnistrasian surat pengaduan masyarakat dan permasalahan yang disampaikan kepada Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia dan Sekretariat Jenderal, yang terdiri dari :

##### 1. Surat tertulis

Surat aspirasi atau pengaduan yang dikirim lewat Pos atau diantar langsung oleh Pengadu ke DPR RI pada tahun 2018 sebanyak 2199 surat yang meliputi 12 (dua belas) bidang kategori permasalahan. Dari sekian banyak pengaduan yang masuk, yang terbanyak adalah bidang hukum dan politik sebanyak 1018 surat (46,9%), sedangkan untuk yang kedua terbanyak adalah bidang tanah dan bangunan sebanyak 391 surat (17,9%) dan yang ketiga terbanyak adalah bidang Umum 341 surat (15,8%). Surat-surat tersebut diterima oleh Bagian Persuratan dan Pendistribusian untuk diberi penomeran atau kartu kendali untuk memudahkan pengecekan sudah sejauh mana surat tersebut diproses. Setelah surat dikirim oleh Bagian Persuratan dan Pendistribusian ke Bagian Pengaduan Masyarakat, surat tersebut dil inventarisasi sesuai bidang permasalahan, dan Komisi yang berwenang untuk menindaklanjuti surat tersebut. Kemudian surat tersebut diinput dalam data base aplikasi pengaduan masyarakat berdasarkan bidang tujuan surat. Surat yang telah diinput dilakukan analisis berdasarkan pemilahan surat yang ditujukan kepada pimpinan dan Komisi serta Badan, yaitu :

- Surat yang ditujukan kepada Pimpinan Dewan, Analisa dilakukan oleh para analis Pengaduan Masyarakat. Perlakuan untuk surat yang

5

ditujukan kepada Pimpinan yaitu surat tersebut dibuatkan kronologis secara berurutan, kemudian Bagian Pengaduan Masyarakat memberikan pertimbangan hukum sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan terkait dengan permasalahan atau kasus yang diadukan atau disampaikan oleh pengadu. Kemudian Bagian Pengaduan Masyarakat memberikan rekomendasi kepada Pimpinan untuk menindaklanjuti sesuai dengan permasalahan tersebut. Surat yang ditangani sendiri maupun ditangani dengan membentukkan kepada counter part atau pihak yang terkait dengan permasalahan tersebut atau disampaikan kepada Komisi terkait untuk menindaklanjuti masalah tersebut melalui Audiensi atau Rapat Dengar Pendapat Umum. Selain itu permasalahan tersebut juga disampaikan kepada Fraksi-Fraksi di DPR RI sesuai dengan Daerah Pemilihan Anggota yang terdapat masalah

- Surat yang ditujukan kepada Komisi dan Badan, proses surat tersebut ditangani oleh para analis hanya sampai pada pembuatan kronologis. Kemudian surat tersebut dibuatkan pengantar kepada Deputi Bidang Administrasi untuk dimintakan persetujuannya guna penyampaian ke Komisi dan Badan.
- Surat Tembusan adalah surat yang disampaikan pengadu kepada pihak lain seperti Presiden, Kementerian dan Lembaga, yang ditembuskan kepada Pimpinan DPR RI. Adapun penanganan surat tersebut setelah dilakukan inventarisasi maka dibuatkan surat pengantar permohonan tindaklanjut kepada Komisi dan Badan.

Berdasarkan uraian diatas, permasalahan hukum dan politik menjadi yang paling utama untuk diselesaikan atau ditindaklanjuti.

##### 2. Surat Website

Selain surat tertulis yang disampaikan oleh pengadu melalui Bagian Persuratan dan Pendistribusian, terdapat juga surat yang disampaikan pengadu melalui surat elektronik berupa Website. Pada tahun 2018 surat Website yang masuk sebanyak 430 surat. Surat tersebut dianalisa dan dibuatkan ringkasan permasalahan serta disertai dengan rekomendasi kepada Alat Kelengkapan Dewan yang mempunyai kewenangan

6

b. SOP Pengaduan Masyarakat melalui surat yang ditujukan kepada Pimpinan

 <p><b>SEKRETARIAT JENDERAL DAN BADAN KEAHLIAN DPR RI</b></p>	<b>DASAR HUKUM</b>	<p><b>NOMOR SOP</b> HK/3-150/SETEN/DAN/BK/DPR/RI/HK.02/07/2017</p> <p><b>TGL PEMERITAAN</b> 6 Juli 2017</p> <p><b>TGL REVISI</b></p> <p><b>TGL EFektif</b></p> <p><b>DISAHKAN OLEH</b></p> <p><b>KEPALA BIRO HUKUM DAN DUMAS,</b> <i>[Signature]</i> <b>JULIASIH, S.H., M.H.<sup>1</sup></b> <b>NIP. 19610725 198803 2 001</b></p>
		<p><b>NAMA SOP</b></p> <p><b>SOP PENANGGARAN - SURAT PENGADUAN MASYARAKAT YANG DITULISAN MELALUI FAXIMILE (FAX)</b></p>
		<p><b>KUALIFIKASI PELAKSANA :</b></p> <p>1. Memahami struktur organisasi Sekretariat Jenderal dan Badan Keahlian DPR RI, 2. Memahami Tata Nasional Penyusunan Laporan, 3. Memiliki Kemampuan Mengidentifikasi dan Menganalisa Permasalahan 4. Memiliki kemampuan penyusunan surat / nota dinas, 5. Memahami penggunaan komputer dan jaringan internet;</p>
		<p><b>KETERKAITAN</b></p> <p><b>PERALATAN/PERLENGKAPAN</b></p>
<p>1. SOP Penanganan Surat Tembusan Pengaduan Masyarakat Kepada Alat Kelengkapan Dewan (AKD) 2. SOP Penanganan SMS Pengaduan Masyarakat Yang Disampaikan Kepada DPR RI 3. SOP Penanganan Surat Pengaduan Masyarakat Yang Dilakukan Kepada Komisi dan Badan 4. SOP Surat Keluar Sebagai Pembentukan Kepada Pengadu 5. SOP Penanganan Pengaduan melalui Website 6. SOP Penanganan Tansu Pengadu 7. SOP Penanganan Surat Masuk Pengaduan Masyarakat</p>	<p>1. Komputer/printers/canner 2. Nota DINAS/Lembar disposisi 3. Alat Tulis/ATK 4. Jaringan Internet 5. Guna</p>	
<p><b>PERINGATAN</b></p>	<p><b>PENCATATAN DAN PENDATAAN</b></p>	
<p>Pelaksana bertanggungjawab atas pelaksanaan aktivitas yang telah ditetapkan</p>		
<p>Disampaikan sebagai data struktural dan elektronik</p>		

✓	Penulisan surat di maklumat nilai nilai dan dapat dimengerti dengan mudah oleh pihak ketiga. Surat ini mencantumkan data kontak, alamat, dan informasi penting lainnya.								
✓	Surat ini mencantumkan data kontak dan informasi penting lainnya dengan mudah dimengerti oleh pihak ketiga. Surat ini mencantumkan data kontak dan informasi penting lainnya dengan mudah dimengerti oleh pihak ketiga.								
✓	Surat ini mencantumkan data kontak dan informasi penting lainnya dengan mudah dimengerti oleh pihak ketiga. Surat ini mencantumkan data kontak dan informasi penting lainnya dengan mudah dimengerti oleh pihak ketiga.								
✓	Surat ini mencantumkan data kontak dan informasi penting lainnya dengan mudah dimengerti oleh pihak ketiga. Surat ini mencantumkan data kontak dan informasi penting lainnya dengan mudah dimengerti oleh pihak ketiga.								
✓	Surat ini mencantumkan data kontak dan informasi penting lainnya dengan mudah dimengerti oleh pihak ketiga. Surat ini mencantumkan data kontak dan informasi penting lainnya dengan mudah dimengerti oleh pihak ketiga.								
✓	Surat ini mencantumkan data kontak dan informasi penting lainnya dengan mudah dimengerti oleh pihak ketiga. Surat ini mencantumkan data kontak dan informasi penting lainnya dengan mudah dimengerti oleh pihak ketiga.								
✓	Surat ini mencantumkan data kontak dan informasi penting lainnya dengan mudah dimengerti oleh pihak ketiga. Surat ini mencantumkan data kontak dan informasi penting lainnya dengan mudah dimengerti oleh pihak ketiga.								
✓	Surat ini mencantumkan data kontak dan informasi penting lainnya dengan mudah dimengerti oleh pihak ketiga. Surat ini mencantumkan data kontak dan informasi penting lainnya dengan mudah dimengerti oleh pihak ketiga.								
✓	Surat ini mencantumkan data kontak dan informasi penting lainnya dengan mudah dimengerti oleh pihak ketiga. Surat ini mencantumkan data kontak dan informasi penting lainnya dengan mudah dimengerti oleh pihak ketiga.								

### c. SOP Pengaduan Masyarakat melalui surat yang ditujukan kepada Komisi dan Badan

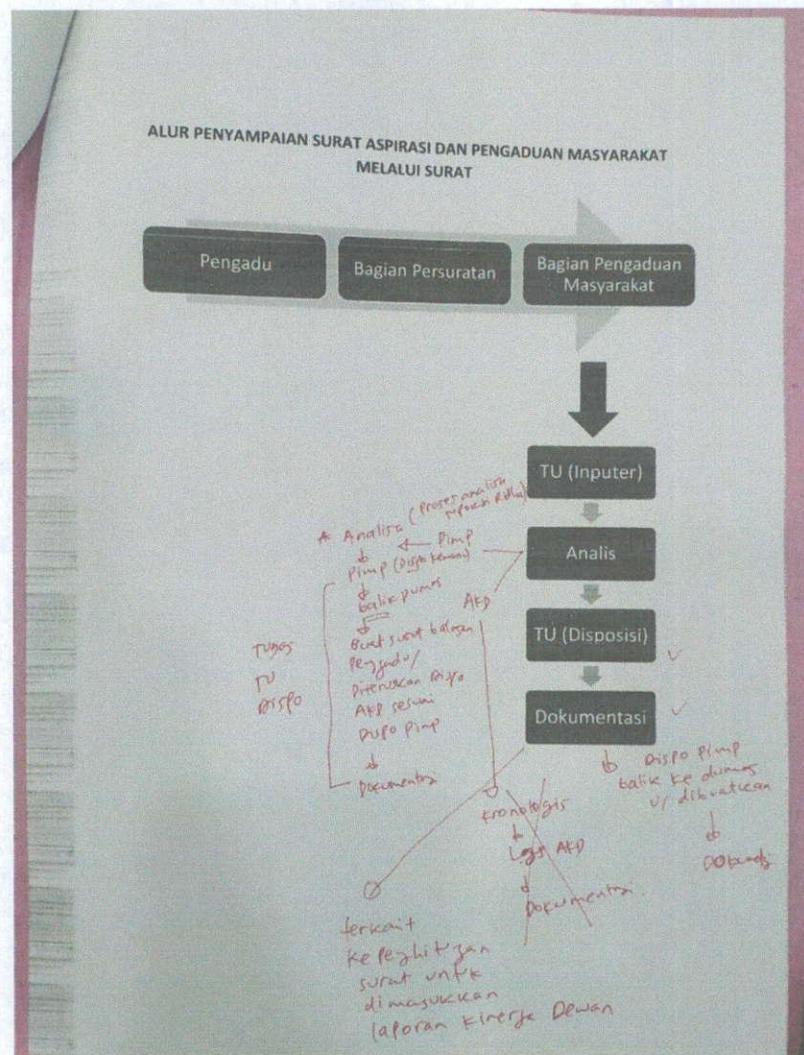
 <p>SEKRETARIAT JENDERAL DAN BADAN KEAHLIAN DPR RI</p>	<p>NOMOR SOP : HK/4.153/SETJEN DAN BK/DPR/RU/HK.02/07/2017</p> <p>TGL. PEMERIKSAAN : 6 Juli 2017</p> <p>TGL. REVISI : 0</p> <p>TGL. AKTIFISIR : 01/08/2017</p> <p>DILAKUKAN OLEH : KEPALA BIRO HUKUM DAN DUMAS,</p> <p></p> <p>JULIASIH, S.H., M.H. NIP. 19610725 198803 2 001</p> <p>SOP PENGAJUAN SURAT PENGADUAN MASYARAKAT YANG DITUJUKAN KEPADA KOMISI DAN BADAN</p>
	<p>DASAR HUKUM :</p> <p>1. Peraturan Sekretaris Jenderal DPR RI Nomor 2 Tahun 2010 tentang Penetapan atau Peraturan Sekretaris Jenderal DPR RI Nomor 6 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal dan Badan Keahlian Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia.</p> <p>2. Peraturan Sekretaris Jenderal DPR RI Nomor 2 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelesaian Standar Operasional Prosedur Administrasi Perwakilan Di Lingkungan Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia</p> <p>3. Peraturan Sekretaris Jenderal DPR RI Nomor 2 Tahun 2017 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas Sekretariat Jenderal dan Badan Keahlian Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia.</p>
<p>KETERKAITAN</p> <p>1. SOP Penanganan Surat Pengaduan Masyarakat Yang Dilakukan kepada Pimpinan DPR RI</p> <p>2. SOP Penanganan Surat Tembusan Pengaduan Masyarakat kepada Atas Kelengkapan Dewan (PKD)</p> <p>3. SOP Penanganan SMS Pengaduan Masyarakat Yang Diancamkan kepada DPR RI</p> <p>4. SOP Surat Keterangan Sebagai Penyelesaian kepada Pengadu</p> <p>5. SOP Penanganan Penyelesaian melalui Website</p> <p>6. SOP Penyelesaian Tembusan Pengaduan</p> <p>7. SOP Penyelesaian Surat Masuk Pengaduan Masyarakat</p>	<p>PERALATAN/PERLENGKAPAN</p> <p>1. Komputer/Printer/Scanner</p> <p>2. Nota Dinas/Lambar/Dispensi</p> <p>3. Alat Tulis/TK</p> <p>4. Jaringan Internet</p> <p>5. Data</p>
<p>PERINGATAN</p> <p>Pelaksana bertanggungjawab atas pelaksanaan aktivitas yang telah ditetapkan</p>	<p>PENCATATAN DAN PENDATAAN</p> <p>Dilakukan sebagai data manual dan elektronik</p>

No	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan
		Karo	Kabag	Kasubag	Analis	PU	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Kabag Dumas mengarahkan dan menugaskan Kasubag Analisa I dan II untuk mengkoordinasikan peranggaran surat pengaduan masyarakat kepada Analis Surat Pengaduan Masyarakat									
2	Kasubag Analisa I dan II menugaskan Analis Surat Pengaduan Masyarakat untuk menganalisa surat resmi permasalahan yang diterima dan pengaduan surat									
3	Analis menyelesaikan kronologis permasalahan pengaduan dan memberikan surat resmi ditujukan kepada Komisi/Badan sesuai tuntutan permasalahan									
4	Analis menyelesaikan kronologis permasalahan pengaduan dan menyampaikan reslasi hasil kronologis permasalahan Surat Pengaduan Masyarakat									
5	Analis selanjutnya dianalisa kepada Kabag Dumas									
6	Analis selanjutnya dikembalikan kepada Analis untuk dipertahui									
7	Kabag melakukan koreksi dan membutuhkan paraf tertanda kronologis permasalahan surat pengaduan masyarakat									
8	Menugaskan Kasubag Analisa II untuk mendapat nota dinas dari surat penyampaian kronologis permasalahan surat kepada Karo Hukum dan Dumas									
9	Kasubag Analisa II menugaskan Pengadu/masyarakat Umum untuk membuat nota dinas dan surat penyampaian kronologis permasalahan surat kepada Karo Hukum dan Dumas									
10	Kabag Dumas menandatangani nota dinas dan penyampaian kronologis permasalahan surat dan menyampaikannya kepada Karo Hukum dan Dumas									
11	Kabag mengoreksi dan menambahkan paraf atas kronologis permasalahan pengaduan berikut dan menyampaikannya kepada Karang Basa. Atas Kelengkapan Dinas dan seluruh kepada Bagian Pengaduan Masyarakat untuk dokumentasi									
12	Kabag Dumas memberi surat kronologis permasalahan surat pengaduan yang sudah diparaf oleh Karo Hukum dan Dumas dan Dinas Administrasi serta menugaskan Kasubag Analisa II untuk mendokumentasikan									
13	Kasubag Analisa II menugaskan PU untuk mendokumentasikan									
14	PU mendokumentasikan									

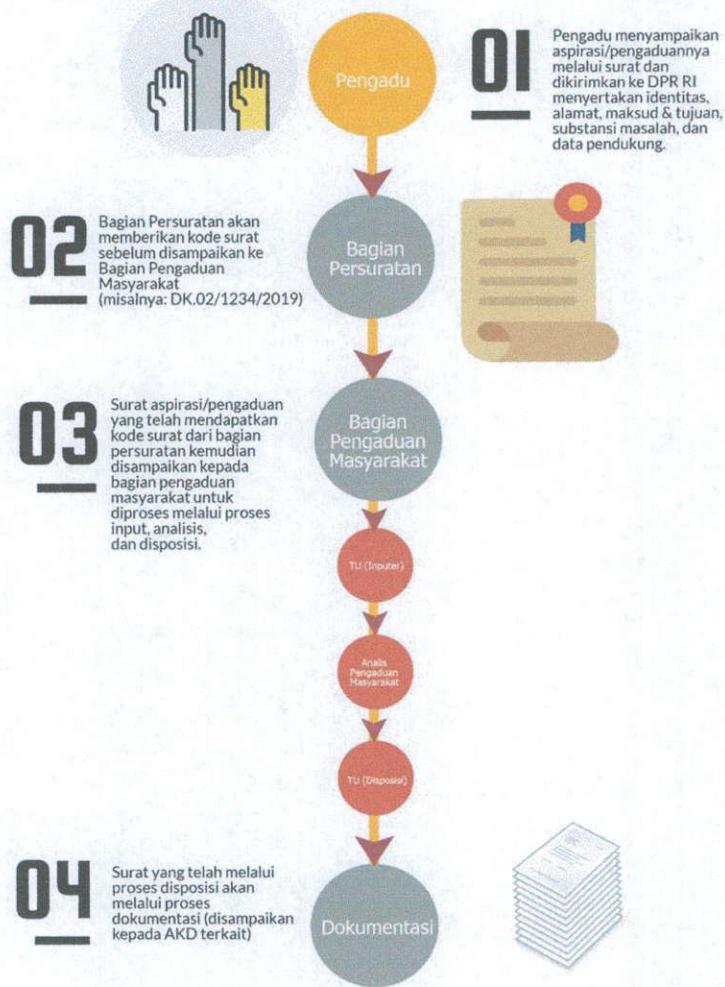
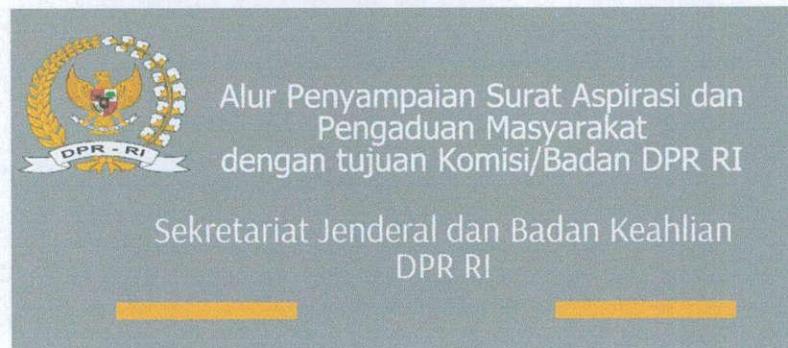
7	PU membuat nota dinas dan surat penyampaian kronologis permasalahan kepada Karo Hukum dan Dumas dan Komisi/Badan terkait									
8	Kasubag Analisa II menugaskan nota dinas dan surat untuk setiapnya disampaikan kepada Karang Basa untuk ditandatangani									
9	Kabag Dumas menandatangani nota dinas dan penyampaian kronologis permasalahan surat dan menyampaikannya kepada Karo Hukum dan Dumas									
10	Kabag mengoreksi dan menambahkan paraf atas kronologis permasalahan pengaduan berikut dan menyampaikannya kepada Karang Basa. Atas Kelengkapan Dinas dan seluruh kepada Bagian Pengaduan Masyarakat untuk dokumentasi									
11	Kabag Dumas memberi surat kronologis permasalahan surat pengaduan yang sudah diparaf oleh Karo Hukum dan Dumas dan Dinas Administrasi serta menugaskan Kasubag Analisa II untuk mendokumentasikan									
12	Kasubag Analisa II menugaskan PU untuk mendokumentasikan									
13	PU mendokumentasikan									

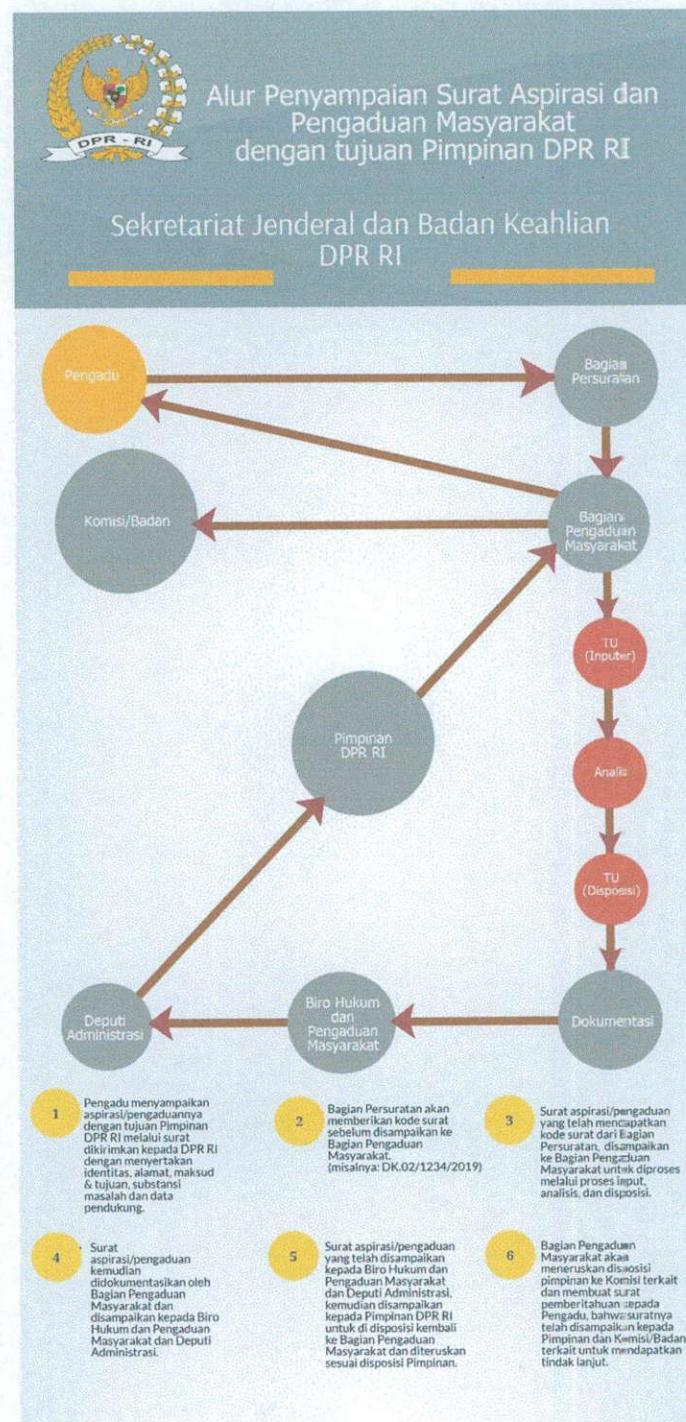
#### 4. Lampiran Kegiatan Pembuatan Desain Alur Penyampaian Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat melalui surat

##### a. Desain Alur Penyampaian Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat melalui surat dengan menggunakan MS. Word



**b. Desain Alur Penyampaian Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat melalui surat dengan menggunakan Piktochart**





## Sekretariat Jenderal dan Badan Keahlian Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia

## **PESERTA**

**KARTU KENDALI  
PROSES PEMBIMBINGAN AKTUALISASI ANTARA PESERTA DENGAN COACH  
PELATIHAN DASAR CPNS ANGKATAN.....  
TAHUN 2019**

Nama : Ridha Khoirunnisa  
Instansi : Setjen dan BK DPR RI  
NIP. : 199112222019032001

Nama Coach : Agus Supriyono, S.S., M.A.P.

No.	Tanggal Pembimbingan	Isu Permasalahan yang Dibahas	Media Komunikasi	Rekomendasi Pembimbingan	Tanda Tangan Coach*
1	29/7/2019	deskripsi kesigatan	Bertemu langsung	Tambahkan ANEKA,dll	M
2	7/8/2019	Review isi laporan + penambahan	Bertemu langsung	Tambahkan deskripsi	M
3	14/8/2019	Review isi laporan	Bertemu langsung	Review lain <sup>2</sup>	M
4	28/8/2019	ACC laporan	Bertemu langsung	Lanjut buat PPT	M
5	2/9/2019	latihan Presentasi & buat PPT	Bertemu langsung	Review PPT	M
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12	Dst..				

(\*) Pembimbing yang sah adalah pembimbing yang ditandatangani oleh *Coach*

## Kepala Bidang Pelaksanaan Pusdiklat Setjen dan BK DPR RI

Rusmanto, SH., MH

**KARTU KENDALI  
PROSES PEMBIMBINGAN AKTUALISASI ANTARA COACH DENGAN PESERTA  
PELATIHAN DASAR CPNS ANGKATAN.....  
TAHUN 2019**

Nama : Ridha Khoirunnisa  
Instansi : Setjen dan BK DPR RI  
NIP. : 199112222019032001

Nama Coach : Agus Supriyono, S.S., M.A.P.

No.	Tanggal Pembimbingan	Isu Permasalahan yang Dibahas	Media Komunikasi	Rekomendasi Pembimbingan	Tanda Tangan Peserta
1	29/7/2019	deskripsi kegiatan	Bertemu langsung	tambahkan ANEKA, dkk	Whe
2	7/8/2019	Revisi isi laporan + penambahan	Bertemu langsung	tambahkan deskripsi & kegiatan	Whe
3	14/8/2019	Revisi isi laporan	Bertemu langsung	revisi lain-lain	Whe
4	28/8/2019	ACC isi laporan	Bertemu langsung	Lanjut buat PPT	Whe
5	2/9/2019	latihan presentasi & buat PPT	Bertemu langsung	Revisi PPT	Whe
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14	Dst..				

(\*) Pembimbing yang sah adalah pembimbing yang ditandatangani oleh *Coach*

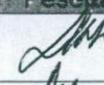
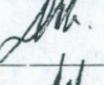
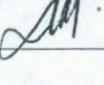
## Kepala Bidang Pelaksanaan Pusdiklat Setjen dan BK DPR RI

Rusmanto, SH., MH

**KARTU KENDALI**  
**PROSES PEMBIMBINGAN AKTUALISASI ANTARA COACH DENGAN PESERTA**  
**PELATIHAN DASAR CPNS ANGKATAN !!**  
**TAHUN 2019**

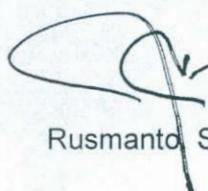
Nama : Affy Ihsan Takfim Kusuma  
Instansi : Setjen dan BK DPR RI  
NIP. : 19921128 201903 1 001

Nama Coach : Agus Supriyono, S.S., M.A.P

No.	Tanggal Pembimbingan	Isu Permasalahan yang Dibahas	Media Komunikasi	Rekomendasi Pembimbingan	Tanda Tangan Peserta
1	29/7/2019	Deskripsi kesinarn	Bertemu langsung	Tambahkan ANEXA, dll	
2	27/8/2019	Reviki laporan	Bertemu langsung	Dirapikan Deskripsi	
3	21/9/2019	Perbaikan PPT	Bertemu langsung	Diperbaiki PPT	
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14	Dst..				

(\*) Pembimbingan yang sah  
adalah pembimbingan yang  
ditandatangani oleh Coach

Kepala Bidang Pelaksanaan  
Pusdiklat Setjen dan BK DPR RI



Rusmanto, SH., MH