



LAPORAN AKTUALISASI

Infografis Alur Surat Aspirasi Dan Pengaduan Masyarakat Melalui Website Pengaduan Masyarakat Pada Website Pengaduan Masyarakat

Disusun oleh:

Nama : Kurnia Dwi Rachman, S.H.
NIP : 199501062019031001
Instansi : Sekretariat Jenderal Dan BK DPR RI

PELATIHAN DASAR CPNS ANGKATAN III
SEKRETARIAT JENDERAL DAN BADAN KEAHLIAN
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA

2019



LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN AKTUALISASI

**Infografis Alur Surat Aspirasi Dan Pengaduan Masyarakat Melalui
Website Pada Website Pengaduan Masyarakat**

Disusun oleh:

NAMA : Kurnia Dwi Rachman, S.H.
NIP : 199501062019031001
INSTANSI : Sekretariat Jenderal DPR RI

Peserta Latsar,

Kurnia Dwi Rachman, S.H.
NIP. 199501062019031001

....., ... Oktober 2019

Menyetujui,
Mentor

Menyetujui,
Coach,

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

Heny Widyaningsih, S.Psi., M.Si
NIP. 197212031998032003



LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN AKTUALISASI

**Infografis Alur Surat Aspirasi Dan Pengaduan Masyarakat Melalui
Website Pada Website Pengaduan Masyarakat**

Disusun oleh:

NAMA : Kurnia Dwi Rachman, S.H.

NIP : 199501062019031001

INSTANSI : Sekretariat Jenderal DPR RI

Peserta Latsar,

Kurnia Dwi Rachman, S.H.
NIP. 199501062019031001

....., ... Oktober 2019

Menyetujui,
Mentor

Menyetujui,
Coach,

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

Heny Widyaningsih, S.Psi., M.Si
NIP. 197212031998032003

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah swt, penulis dapat menyelesaikan "Rancangan Aktualisasi" yang telah dibuat di Bogor dengan baik.

Pelaksanaan kegiatan Aktualisasi CPNS ditujukan sebagai salah satu bentuk nyata dari upaya implementasi nilai-nilai Akuntabilitas, Nasionalisme, Etika Publik, Komitmen Mutu, dan Anti Korupsi serta implementasi Kedudukan dan Peran PNS dalam NKRI yang akan dilaksanakan di Sekretariat Jenderal dan BK DPR RI. Sebagai pola baru yang nantinya diharapkan mampu mengaktualisasikan nilai-nilai *Whole of Government*, Manajemen ASN, serta Pelayanan Publik.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penulisan Rancangan Aktualisasi ini, dalam hal ini kepada Kepala Bagian Pengaduan Masyarakat DPR RI beserta jajarannya, Widyaiswara beserta segenap Penyelenggara Latihan Dasar CPNS di Pusdiklat Setjen dan BK DPR RI dan semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan rancangan ini. Penulis berharap bahwa rancangan ini dapat bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan dan menjadi bekal penulis dalam melaksanakan amanah mulia sebagai Pegawai Negeri Sipil.

Bogor, 10 Oktober 2019

Kurnia Dwi Rachman, S.H.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
A. LATAR BELAKANG.....	1
B. DASAR HUKUM	4
BAB II	5
PROFIL ORGANISASI.....	5
A. VISI MISI UNIT KERJA.....	5
B. STRUKTUR ORGANISASI	6
C. PENJELASAN TUGAS DAN FUNGSI.....	7
BAB III	9
RANCANGAN AKTUALISASI	9
A. IDENTIFIKASI ISU	9
B. PEMILIHAN ISU PRIORITAS	11
C. GAGASAN PEMECAHAN ISU	12
D. RANCANGAN AKTUALISASI	13
BAB IV	16
A. PENJELASAN PELAKSANAAN AKTUALISASI	16
B. STAKE HOLDER	44
C. KENDALA dan STRATEGI MENGATASI KENDALA	45
D. ANALISIS DAMPAK dan NILAI DASAR ANEKA	45
E. RENCANA JADWAL	47
BAB V	48
A. KESIMPULAN	48
B. SARAN	48
LAMPIRAN	50

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu negara berkembang yang memiliki sumber daya manusia yang cukup banyak. Namun, kualitas sumber daya manusia Indonesia masih rendah. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain: tingkat pendidikan yang rendah, keterampilan yang kurang, dan sikap yang kurang profesional. Oleh karena itu, perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia Indonesia. Salah satu cara untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia adalah dengan meningkatkan pendidikan. Pendidikan adalah salah satu faktor yang paling penting dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Dengan meningkatkan pendidikan, kita dapat meningkatkan keterampilan, sikap, dan pengetahuan seseorang. Hal ini akan membuat seseorang lebih siap untuk menghadapi tantangan di dunia kerja.

Salah satu jenis pendidikan yang paling penting adalah pendidikan dasar. Pendidikan dasar adalah pendidikan yang diberikan kepada anak-anak di tingkat SD, SMP, dan SMA. Pendidikan dasar adalah fondasi untuk pendidikan yang lebih tinggi. Oleh karena itu, pendidikan dasar harus diberikan dengan kualitas yang tinggi. Salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pendidikan dasar adalah dengan meningkatkan kualitas guru. Guru adalah salah satu faktor yang paling penting dalam meningkatkan kualitas pendidikan. Dengan meningkatkan kualitas guru, kita dapat meningkatkan kualitas pendidikan yang diberikan kepada siswa. Salah satu cara untuk meningkatkan kualitas guru adalah dengan meningkatkan pendidikan guru. Pendidikan guru adalah pendidikan yang diberikan kepada calon guru di tingkat PGSD, PGK, dan PGP. Pendidikan guru harus diberikan dengan kualitas yang tinggi. Dengan meningkatkan kualitas pendidikan guru, kita dapat meningkatkan kualitas guru yang akan memberikan pendidikan kepada siswa.

Salah satu jenis pendidikan guru yang paling penting adalah pendidikan guru dasar. Pendidikan guru dasar adalah pendidikan yang diberikan kepada calon guru di tingkat PGSD. Pendidikan guru dasar adalah fondasi untuk pendidikan guru yang lebih tinggi. Oleh karena itu, pendidikan guru dasar harus diberikan dengan kualitas yang tinggi. Salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pendidikan guru dasar adalah dengan meningkatkan kualitas guru. Guru adalah salah satu faktor yang paling penting dalam meningkatkan kualitas pendidikan. Dengan meningkatkan kualitas guru, kita dapat meningkatkan kualitas pendidikan yang diberikan kepada siswa.

pelatihan terintegrasi untuk membangun integritas moral, kejujuran, semangat dan motivasi nasionalisme dan kebangsaan, karakter kepribadian yang unggul dan bertanggungjawab, dan memperkuat profesionalisme serta kompetensi bidang. Diperlukan sebuah penyelenggaraan Pelatihan yang inovatif dan terintegrasi, yaitu penyelenggaraan Pelatihan yang memadukan pembelajaran klasikal dan nonklasikal di tempat Pelatihan dan di tempat kerja, sehingga memungkinkan peserta mampu menginternalisasi, menerapkan, dan mengaktualisasikan, serta membuatnya menjadi kebiasaan (*habituasi*), dan merasakan manfaatnya, sehingga terpatut dalam dirinya sebagai karakter PNS yang profesional sesuai bidang tugas. Melalui pembaharuan Pelatihan tersebut, diharapkan dapat menghasilkan PNS profesional yang berkarakter dalam melaksanakan tugas dan jabatannya sebagai pelaksana kebijakan publik, pelayan publik, dan perekat dan pemersatu bangsa.

Arus globalisasi sudah tidak terbendung masuk ke Indonesia. Disertai dengan perkembangan teknologi yang semakin canggih, dunia kini memasuki era revolusi industri 4.0, yakni menekankan pada *pola digital economy, artificial intelligence, big data, robotic*, dan lain sebagainya. Menghadapi tantangan tersebut, kita perlu meningkatkan daya saing kita baik nasional maupun regional. PNS sebagai pelayan masyarakat yang mempunyai peranan penting dalam proses pelayanan publik dalam masyarakat, merupakan aset negara yang perlu dikembangkan potensi dan kemampuannya. Untuk mewujudkan hal itu, diperlukan desain diklat yang tepat bagi CPNS sebagai awal pembentukan karakter dan kompetensi sesuai tuntutan jabatannya.

Berdasarkan hal di atas, penyempurnaan dan pengayaan konsep Latsar CPNS dilakukan dengan mengembangkan desain Diklat terintegrasi sejalan dengan perkembangan dinamika tuntutan jabatan dan penguatan terhadap kompetensi bidang sesuai dengan formasi jabatan yang ditetapkan. Nomenklatur Diklat Prajabatan diubah menjadi Pelatihan Dasar CPNS, sebagai salah satu jenis Pelatihan

yang strategis pasca UU ASN dalam rangka pembentukan karakter PNS dan membentuk kemampuan bersikap dan bertindak profesional mengelola tantangan dan masalah keragaman sosial kultural dengan menggunakan perspektif *whole of government* atau *one government* yang didasari nilai - nilai dasar PNS berdasarkan kedudukan dan peran PNS dalam Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) pada setiap pelaksanaan tugas jabatannya sebagai pelayan masyarakat sebagai wujud nyata bela negara seorang PNS.

Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia memiliki fungsi legislasi, fungsi anggaran, dan fungsi pengawasan sebagaimana dinyatakan dalam pasal 20A ayat (1) UUD 1945. Dalam hal pelaksanaan fungsi pengawasan DPR RI, masyarakat menaruh harapan besar terhadap DPR RI terutama dalam mengakomodasi, dan menindaklanjuti aspirasi dan pengaduan dari masyarakat. Oleh karena itu, aspirasi dan pengaduan masyarakat sangatlah penting menjadi saran dan kritik terhadap kinerja Pemerintah. Globalisasi yang tak terbendung dan berkembangnya budaya dan kebiasaan masyarakat yang semakin maju, Bagian Pengaduan Masyarakat DPR RI mempertimbangkan dan ingin terus melakukan inovasi, agar masyarakat dapat melakukan aspirasi dan pengaduan dengan fleksibel dan mudah, yaitu dengan cara memberikan kemudahan informasi kepada masyarakat yang diharapkan masyarakat akan lebih mudah menerima informasi dan akan bersifat lebih aktif dalam melakukan aspirasi dan pengaduan masyarakat, yang diharapkan dapat meningkatkan kinerja DPR RI.

B. Dasar Hukum

- a. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara
- b. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
- c. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil (PNS)
- d. Peraturan Presiden Nomor 27 Tahun 2015 tentang Sekretariat Jenderal dan Badan Keahlian Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia
- e. Peraturan Sekretariat Jenderal Nomor 6 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal dan Badan Keahlian Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2018
- f. Peraturan Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2018 tentang Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil

BAB II

PROFIL ORGANISASI

A. VISI MISI UNIT KERJA

Bagian Pengaduan Masyarakat merupakan salah satu unit kerja di lingkungan Sekretariat Jenderal dan Badan Keahlian DPR RI dan dipimpin oleh seorang Kepala Bagian yang bernama Reny Amir, S.H., M.M., MLI. Bagian Pengaduan Masyarakat bertanggung jawab langsung kepada Biro Hukum dan Pengaduan Masyarakat yang dipimpin oleh Kepala Biro Hukum dan Pengaduan Masyarakat

Visi Misi Biro Hukum Dan Pengaduan Masyarakat adalah sebagai berikut:

VISI

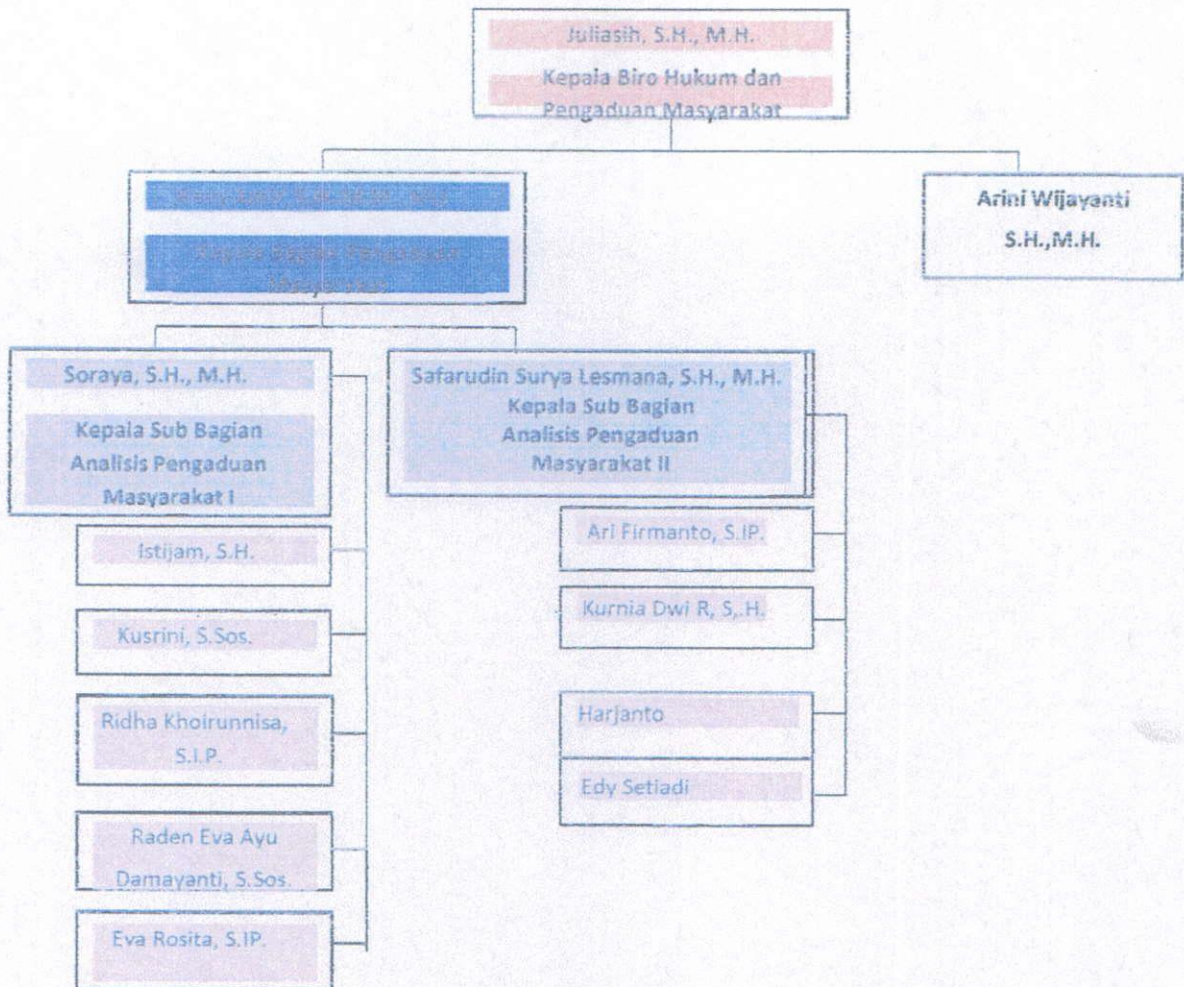
Terwujudnya Pertimbangan, Bantuan, informasi hukum, serta pengaduan masyarakat yang akuntabel dan efektif

MISI

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.

B. STRUKTUR ORGANISASI



C. PENJELASAN TUGAS DAN FUNGSI

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

1. Menyusun kerangka acuan kerja terkait pelaksanaan kegiatan berdasarkan rencana kerja yang telah ditetapkan oleh Kepala Bagian.
2. 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.
3. 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.
4. 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.
5. 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.
6. Menyusun dan mengolah bahan untuk mendukung penyusunan konsep kebijakan atau aturan tentang pengelolaan pengaduan masyarakat.
7. Menyusun telaahan staf terkait pengelolaan pengaduan

masyarakat.

8. Menyusun konsep laporan kinerja Bagian Pengaduan Masyarakat, baik secara berkala maupun setiap waktu diperlukan.
9. Mengelola database output pengelolaan pengaduan masyarakat.
10. Melaksanakan tugas lain terkait yang diberikan oleh atasan.
11. Membuat konsep laporan kerja kepada atasan secara berkala dan setiap waktu diperlukan.

BAB III

RANCANGAN AKTUALISASI

A. IDENTIFIKASI ISU

Isu yang akan diidentifikasi adalah sebagai berikut:

1. **Belum Tersedianya Infografis Alur Surat Aspirasi Dan Pengaduan Masyarakat Melalui Website Pada Website Pengaduan Masyarakat.**

Website Pengaduan Masyarakat sudah lebih dulu hadir untuk menjembatani DPR RI dengan masyarakat Indonesia, hal ini memudahkan masyarakat untuk memperoleh dan mengetahui informasi berbagai kepentingan masyarakat, namun inovasi dan terobosan baru perlu dilakukan agar semakin menyempurnakan website Pengaduan Masyarakat

Penyebab : inovasi dan penyempurnaan website pengaduan masyarakat, masyarakat masih belum mengetahui alur surat melalui website

Kondisi yang diharapkan :

Dengan makin majunya teknologi dan informasi yang berkembang pesat dan dengan semakin majunya peradaban manusia, infografis dan inovasi diperlukan agar dapat berkembang secara berkelanjutan dan masyarakat dapat lebih mudah memahami alur surat.

2. **Belum Optimalnya koordinasi antara Bagian Pengaduan Masyarakat dengan Sekretariat Pimpinan dan Sekretariat Komisi perihal tindak lanjut surat pengaduan yang masuk.**

Selama ini Bagian Pengaduan Masyarakat sudah bekerja dengan optimal dalam menerima dan menganalisis surat aspirasi dan pengaduan masyarakat untuk disampaikan kepada Pimpinan DPR RI dan Pimpinan Komisi, namun dengan berbagai kepentingan surat aspirasi dan pengaduan masyarakat tidaklah langsung

ditindaklanjuti oleh Pimpinan, mengingat urgensi dari surat dan kepentingan Pimpinan

Penyebab : Kurang koordinasinya Bagian Pengaduan Masyarakat dengan Sekretariat Pimpinan dan Sekretariat Komisi dalam tindak lanjut surat pengaduan yang masuk

Kondisi yang di harapkan :

Surat aspirasi dan pengaduan masyarakat yang sudah disampaikan dari Bagian Pengaduan Masyarakat kepada Sekretariat Pimpinan DPR RI dan Sekretariat Komisi dapat secara cepat di tindaklanjuti agar masyarakat memperoleh kejelasan mengenai persoalannya

3. Belum Optimalnya standar penulisan lembar analisa di Unit Pengaduan Masyarakat

Seiama ini standar penulisan pada lembar analisa sudah ada template yang di khususkan kepada pegawai agar dapat cepat menganalisa aspirasi dan pengaduan masyarakat yang masuk, namun dalam prakteknya masih beberapa kali terjadi kesalahan yang menyebabkan lembar analisa harus di perbarui dan di *print* ulang

Penyebab : belum optimalnya *file sharing* di unit kerja yang menyebabkan perbedaan format penulisan dari masing-masing pegawai di Unit Pengaduan Masyarakat

Kondisi yang di harapkan :

Adanya *template* yang dapat langsung di *download* dengan standar yang sudah baku agar dapat meminimalisir kesalahan dalam mengerjakan aspirasi dan pengaduan masyarakat dan dengan kondisi ini diharapkan dapat mempermudah pegawai dalam menganalisa

B. PEMILIHAN ISU PRIORITAS

TABEL 1. TEKNIK ANALISIS USG

ISU	U	S	G	TOTAL	PERINGKAT
Infografis Ajur Surat Aspirasi Dan Pengaduan Masyarakat Melalui Website Pada Website Pengaduan Masyarakat.	5	5	4	14	1
Optimalisasi koordinasi antara Bagian Pengaduan Masyarakat dengan Sekretariat Pimpinan dan Sekretariat Komisi perihal tindak lanjut surat pengaduan yang masuk.	4	4	4	12	2
Optimalisasi standar penulisan lembar analisa di Unit Pengaduan Masyarakat	4	3	3	10	3

Berikut adalah indikator penilaian isu berdasarkan teknik analisis USG:

a. Urgency

Seberapa mendesak suatu isu harus dibahas, dianalisis, dan ditindaklanjuti.

b. Seriousness

Seberapa serius suatu isu harus dibahas dikaitkan dengan akibat yang ditimbulkan.

c. Growth

Seberapa besar kemungkinan memburuknya isu tersebut jika tidak ditangani sebagaimana mestinya.

Setiap isu dinilai dengan memberikan skor antara 1-5,

Skor	Keterangan	Skor	Keterangan
1	= Sangat Tidak U/S/G	4	= Besar
2	= Kecil	5	= Sangat U/S/G
3	= Sedang		

Isu yang dipilih berdasarkan teknik analisis USG adalah isu yang paling krusial untuk diatasi, yaitu perihal isu "**Belum Tersedianya Infografis Alur Surat Aspirasi Dan Pengaduan Masyarakat Melalui Website Pengaduan Masyarakat Pada Website Pengaduan Masyarakat**".

C. GAGASAN PEMECAHAN ISU

Adapun gagasan pemecahan isu yang akan dilakukan adalah: "**Infografis Alur Surat Aspirasi Dan Pengaduan Masyarakat Melalui Website Pengaduan Masyarakat Pada Website Pengaduan Masyarakat**". Infografis tersebut nantinya akan disajikan dalam bentuk gambar dan ilustrasi, yang memuat alur surat aspirasi dan pengaduan masyarakat melalui website pengaduan masyarakat pada Website Bagian Pengaduan Masyarakat yang jelas dan ringkas mengenai alur surat, dan di harapkan penyajian infografis dapat memberikan penjelasan dan kemudahan masyarakat dalam memahami bagaimana tata cara melakukan aspirasi dan pengaduan masyarakat melalui website.

D. RANCANGAN AKTUALISASI

Unit Kerja : Bagian Pengaduan Masyarakat DPR RI

Identifikasi Isu :

- a. Belum Tersedianya Infografis Alur Surat Aspirasi Dan Pengaduan Masyarakat Melalui Website Pengaduan Masyarakat Pada Website Pengaduan Masyarakat
- b. Belum Optimalnya koordinasi antara Bagian Pengaduan Masyarakat dengan Sekretariat Pimpinan dan Sekretariat Komisi perihal tindak lanjut surat pengaduan yang masuk.
- c. Belum Optimalnya standar penulisan lembar analisa di Unit Pengaduan Masyarakat

Isu Yang Diangkat : Belum Tersedianya Infografis Alur Surat Aspirasi Dan Pengaduan Masyarakat Melalui Website Pengaduan Masyarakat Pada Website Pengaduan Masyarakat

Gagasan Pemecahan : Penyajian alur lengkap surat aspirasi dan pengaduan masyarakat dengan infografis melalui website pengaduan masyarakat pada Bagian Pengaduan Masyarakat secara jelas dan ringkas.

TABEL 2. TABEL KEGIATAN AKTUALISASI CPNS

No.	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output/Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan	Kontribusi Terhadap Visi Misi Organisasi	Penguatan Nilai Organisasi
1	Rapat dengan jajaran Unit Pengaduan Masyarakat	<ul style="list-style-type: none"> - Penjadwalan waktu rapat ke bagian TU - Pelaksanaan rapat - Pembuatan laporan singkat hasil rapat - Melantunkan doa sebelum rapat dan sesudah rapat 	<ul style="list-style-type: none"> - Jadwal rapat yang telah disetujui - Daftar hadir kegiatan rapat - Laporan singkat hasil rapat 	<p>Nilai Dasar PNS:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Religius (beriman kepada Tuhan YME) 2. Akuntabilitas (transparansi, kejelasan) 3. Nasionalisme (kerjasama, kepentingan bersama) 4. Etika Publik (berkomunikasi dengan baik) <p>Peran dan Kedudukan: Manajemen ASN <i>Whole of Government</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Seluruh rangkaian kegiatan ini mendukung visi organisasi yaitu Terwujudnya Pertimbangan, bantuan, informasi hukum, serta pengaduan masyarakat yang akuntabel dan efektif. 2. Rangkaian kegiatan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Religius 2. Akuntabel 3. Profesional 4. Integritas

2	Mengumpulkan materi-materi alur pengaduan masyarakat melalui Website	Mengumpulkan bahan alur pengaduan masyarakat melalui SMS, Website dan Surat	Terkumpulnya materi alur pengaduan masyarakat melalui SMS, Website dan Surat	Nilai Dasar PNS: 1. Nasionalisme (kerjasama, kepentingan bersama) 2. Etika Publik (berkomunikasi dengan baik) 3. Komitmen Mutu (efektif dan efisien) Peran dan Kedudukan: <i>Whole of Government</i>	ini mendukung misi organisasi yaitu mewujudkan kualitas hasil analisis pengaduan masyarakat yang tepat waktu dan akuntabel.	
3	Membuat Desain infografis alur pengaduan masyarakat	- Membuat konsep desain pengaduan masyarakat - Menentukan aplikasi yang digunakan untuk membuat alur infografis alur pengaduan	Terciptanya desain alur pengaduan masyarakat, baik melalui SMS, website, ataupun surat	Nilai Dasar PNS: 1. Komitmen Mutu (efektif dan efisien) Peran dan Kedudukan: <i>Whole of Government</i>		
4	Koordinasi unit pengaduan masyarakat dengan	- Penjadwalan waktu rapat ke bagian TU - Pelaksanaan rapat - Pembuatan laporan singkat hasil rapat	- Jadwal koordinasi yang telah disetujui Laporan singkat hasil koordinasi	Nilai Dasar PNS: 1. Akuntabilitas (transparansi, kejelasan) 4. Nasionalisme (kerjasama, kepentingan bersama) 5. Etika Publik (berkomunikasi dengan baik) Peran dan Kedudukan: Manajemen ASN <i>Whole of Government</i>		

BAB IV

Pelaksanaan Aktualisasi

A. Penjelasan Pelaksanaan Aktualisasi

1. Tabel capaian pelaksanaan aktualisasi

Realisasi kegiatan aktualisasi dapat dijelaskan melalui tabel berikut ini :

Tahapan		Kegiatan Utama	Stakeholder	Waktu Pelaksanaan	Bukti Fisik
Konsultasi pertama dengan Kepala Bagian Pengaduan Masyarakat	1	Penyampaian konsep kegiatan aktualisasi kepada Kabag Dumas	Kabag Dumas selaku Mentor	Minggu pertama Habitiasi	Foto kegiatan
Rapat dengan jajaran Unit Pengaduan Masyarakat	1	Pelaksanaan rapat	Kabag Dumas Kasubag I dan II Analis TU	Minggu Kedua Habitiasi	1. Foto kegiatan 2. Daftar hadir rapat 3. Laporan singkat
Mengumpulkan materi alur pengaduan masyarakat melalui website	1	Konsultasi dengan Kabag Dumas terkait alur surat website	Kabag Dumas	Minggu Ketiga Habitiasi	Foto kegiatan
	2	Konsultasi dengan Kasubag I Analis Dumas terkait alur surat website	Kasubag I Dumas		Foto kegiatan
	3	Konsultasi dengan Kasubag II Analis Dumas terkait alur surat website	Kasubag II Dumas		Foto kegiatan
	4	Mengumpulkan materi dan referensi	PU		Foto SOP TATIS
Membuat desain infografis alur surat website	1	Memilih dan menentukan aplikasi yang digunakan untuk mendesain infografis	PU Kabag Dumas	Minggu keempat Habitiasi	Gambar/Foto Daftar Aplikasi
	2	Membuat konsep infografis alur surat website	PU Kabag Dumas		Gambar/Foto Sketsa Konsep Infografis
	3	Mengajukan konsep infografis kepada Kabag Dumas selaku Mentor dan memperbaiki apabila ada revisi/saran	Kabag Dumas		Foto kegiatan Konsep Infografis
Koordinas unit pengaduan masyarakat dengan BDTI	1	Pelaksanaan rapat dengan BDTI mengenai Rancangan Aktualisasi	BDTI	Minggu Kelima Habitiasi	Foto kegiatan Nota dinas Daftar Hadir

Penjelasan kegiatan

• Kegiatan pertama

Pelaksanaan Aktualisasi dimulai dengan kegiatan pertama yaitu konsultasi pertama dengan Kepala Bagian Pengaduan Masyarakat sebagai Mentor, pada hari Kamis tanggal 29 Agustus 2019 pukul 10.30 WIB, konsultasi di perlukan untuk penyampaian konsep kegiatan aktualisasi kepada Kepala Bagian Pengaduan Masyarakat, konsultasi juga di perlukan penulis sebagai bentuk masukan dan saran untuk kegiatan aktualisasi .



Konsultasi dengan Kepala Bagian Pengaduan Masyarakat

Dari hasil konsultasi, Kepala Bagian Pengaduan Masyarakat menyetujui kegiatan aktualisasi sekaligus memberikan semangat, saran dan arahan untuk membuat kegiatan aktualisasi dengan sebaik mungkin.

Rangkaian kegiatan pertama pelaksanaan Aktualisasi di minggu pertama habituasi mengaktualisasikan nilai-nilai dasar PNS berupa ANEKA, kedudukan dan peran PNS dalam NKRI, serta menguatkan budaya organisasi berupa RAPI. Penjelasan sebagai berikut :

Akuntabilitas :

Mempertanggungjawabkan Rancangan Aktualisasi dapat mendukung pelaksanaan tugas fungsi Pengaduan Masyarakat khususnya mengenai alur surat website

Nasionalisme :

Menjelaskan kepada Mentor bahwa Rancangan Aktualisasi ini berorientasi pada kepentingan publik (kepublikan) yang menjadi nilai dasar nasionalisme.

Etika Publik :

Menghormati Mentor, berperilaku yang sopan, menyampaikan pendapat dengan tepat dan santun.

Komitmen Mutu :

Memastikan Infografis alur surat website mampu memberi pengertian dan kejelasan dan meningkatkan efektivitas dan efisiensi Pengaduan Masyarakat dalam menyerap aspirasi masyarakat.

Anti Korupsi :

Disiplin waktu ketika hendak meminta waktu Mentor untuk berkonsultasi, dan jujur dalam berpendapat.

Manajemen ASN :

Menyampaikan kepada Mentor bahwa kegiatan aktualisasi ini merupakan bentuk dari peran ASN memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas.

Whole of Government :

Mengkonsultasikan kepada Mentor bahwa Rancangan Aktualisasi ini memerlukan koordinasi dengan unit kerja lain

Pelayanan Publik :

Menyampaikan kepada Mentor bahwa Rancangan Aktualisasi ini sesuai dengan prinsip aksesibel yang merupakan salah satu prinsip pelayanan publik yang prima.

Religius :

Meniatkan melaksanakan kegiatan sebagai ibadah. Memulai, melaksanakan, dan mengakhiri kegiatan dengan berdoa. Ketika hendak memulai pembicaraan juga diawali dengan salam dan penuh hormat. Ketika selesai berkonsultasi mengucapkan terima kasih dan salam.

Akuntabel :

Menyampaikan Rancangan Aktualisasi Kepada Mentor dan siap mempertanggung jawabkannya.

Profesional :

Menggunakan kompetensi dan keterampilan berkomunikasi dengan Mentor.

Integritas :

Berkomitmen menyelesaikan Infografis alur surat website dengan hasil terbaik.

- **Kegiatan kedua**

Setelah berkonsultasi dengan Mentor, Penulis kembali melanjutkan pekerjaan di Unit Kerja Pengaduan Masyarakat dan Penulis membuat daftar hadir, undangan dan laporan singkat untuk mengadakan Rapat Koordinasi Tentang Tindak Lanjut Dari Rancangan Aktualisasi Mengenai Infografis Alur Surat Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat Melalui Website Pengaduan Masyarakat Pada Website Pengaduan Masyarakat.


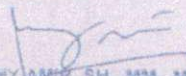


Rapat Koordinasi Penanganan Pengaduan Masyarakat berlangsung di ruang rapat Bagian Pengaduan Masyarakat Ged. Sekretariat Jenderal DPR Lt.2 di selenggarakan pada hari Senin, 02 September 2019 Pukul 10.00-12.00 WIB dan di hadiri oleh Kabag Pengaduan Masyarakat, Kasubag Analis I dan II dan Anelis Pengaduan Masyarakat yang lain.

Dalam rapat tersebut, ada beberapa pokok isu yang di bahas yang diantaranya adalah :

- infografis alur surat aspirasi dan pengaduan pada website yang akan di buat sederhana dan lebih mudah dipahami oleh pengadu
- Infografis alur penyampaian surat aspirasi dan pengaduan masyarakat akan diunggah melalui website baru pengaduan masyarakat

- Membahas alur website yang terdapat dalam SOP

		SEKRETARIAT JENDERAL DAN BADAN KEAHLIAN DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA JLN. JENDERAL GATOT SURROTO JAKARTA KODE POS 10270 TELP. (021) 5715 349 FAX. (021) 5715 423 / 5715 925, WEBSITE : www.dpr.go.id
Nomor	/ITK.02/SETJEN DAN BK-DPR RI/IX/2019	
Sifat	Biasa	
Lampiran		
Hal	Undangan Koordinasi Pembuatan Alur Penyampaian Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat	
Yth.	1. Kasubag Analis Pengaduan Masyarakat I 2. Kasubag Analis Pengaduan Masyarakat II 3. Jajaran Staf Unit Pengaduan Masyarakat Sekretariat Jenderal DPR RI	
Jakarta		
Bersama ini kami beritahukan, bahwa dalam rangka tindak lanjut dari Rancangan Aktualisasi mengenai pembuatan infografis alur surat aspirasi dan pengaduan masyarakat melalui website pada website pengaduan masyarakat, yang merupakan bagian dari program Pelatihan Dasar CPNS Setjen DPR RI, dengan ini kami mohon berkenan Saudara/Saudari untuk dapat hadir dalam rapat dengan pembahasan tersebut, yang akan diadakan pada		
Hari/Tanggal	Senin, 2 September 2019	
Waktu	Pukul 10.00 WIB s.d selesai	
Tempat	Ruang Rapat Bagian Pengaduan Masyarakat Lantai 2 Kamar 2.09, Gedung Sekretaria Jenderal DPR RI	
Acara	Rapat Koordinasi mengenai pembuatan infografis alur surat aspirasi dan pengaduan masyarakat melalui website pengaduan masyarakat pada website pengaduan masyarakat	
Mengingat pentingnya acara tersebut, kami mengharap kehadiran Saudara/Saudari dalam rapat tersebut.		
Demikian atas perhatiannya, kami ucapkan terima kasih.		
		KEPALA BAGIAN PENGADUAN MASYARAKAT  RENY AMRI, SH., MM., M.L. NIP. 19730612 199203 2 001

Undangan Rapat Koordinasi Pembuatan Alur Penyampaian Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat



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 E-5715.925, WEBSITE: www.dpr.go.id

DAFTAR HADIR
RAPAT KOORDINASI TENTANG TINDAK LANJUT DARI RANCANGAN AKTUALISASI MENGENAI
INFOGRAFIS ALUR SURAT ASPIRASI DAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI WEBSITE
PENGADUAN MASYARAKAT PADA WEBSITE PENGADUAN MASYARAKAT

Hari / Tanggal: Senin, 02 September 2019
Tempat: Ruang Rapat Bagian Pengaduan Masyarakat Lt 2
Waktu: Pukul 10.00 s.d. selesai
Acara: Pembahasan Pembuatan Alur Pengaduan Dalam Bentuk Infografis

NO	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN
1	Reny Amir, S.H., MM., MLI. NIP. 197305121992032001	Kepala Bagian Pengaduan Masyarakat	
2	Safarudin Surya Lesmana, S.H., M.H. NIP. 197603282000031001	Kepala Sub Bagian Analisis Pengaduan Masyarakat II	
3	Soraya, S.H., M.H. NIP. 197810262005022001	Kepala Sub Bagian Analisis Pengaduan Masyarakat I	
4	Raden Eva Rahayu Damayanti, S.Sos. NIP. 197208311998032003	Analisis Pengaduan Masyarakat	
5	Kusnini, S.Sos. NIP. 196810061992032003	Analisis Pengaduan Masyarakat	
6	Istijam, S.H. NIP. 196409221996031002	Analisis Pengaduan Masyarakat	
7	Harjanto NIP. 196309251985091002	Penghimpun Bahan Analisa Pengaduan Masyarakat	
8	Ari Firmanto, S.IP. NIP. 197101281999031003	Analisis Pengaduan Masyarakat	
9	Eva Rosita, S.IP. NIP. 196902261993022001	Pengadministrasi Umum	
10	Edi Setyadi, S.Sos. NIP. 196911271990031003	Pengadministrasi Umum	
11	Ridha Kholirunnisa, S.I.P. NIP. 199112222019032001	Analisis Pengaduan Masyarakat	
12	Kurnia Ovi Rahman, S.H. NIP. 199501062019032001	Analisis Pengaduan Masyarakat	

Ketua Rapat

Reny Amir, S.H., MM., MLI.
NIP. 19730512 199203 2 001

Daftar Hadir Rapat Koordinasi Pembuatan Alur Penyampaian Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat



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

LAPORAN SINGKAT
RAPAT KOORDINASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Hari, Tanggal	Senin, 02/09/2019
Waktu	10.00 – 12.00 WIB
Tempat	Ruang Rapat Bagian Pengaduan Masyarakat Gd. Sekretariat Jenderal DPR RI Lt. 2
Acara	Rapat Koordinasi pembuatan infografis alur surat dan pengaduan masyarakat melalui website pada website pengaduan masyarakat
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

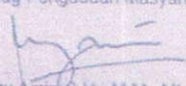
I. Pendahuluan

1. Rapat dibuka dan dimulai pukul 10.00 WIB
2. Infografis alur surat aspirasi dan pengaduan pada website yang akan dibuat sederhana dan lebih mudah dipahami oleh pengadu.
3. Infografis alur penyampaian surat aspirasi dan pengaduan masyarakat akan diunggah melalui website baru pengaduan masyarakat
4. Membahas alur website yang terdapat dalam SOP
5. Kendala yang dihadapi dalam pembuatan alur infografis website
6. Dalam pembuatan alur penyampaian surat aspirasi dan pengaduan masyarakat melalui website, akan dibuat infografis:
 - a. Penyampaian surat aspirasi dan pengaduan dengan tujuan Pimpinan DPR RI.
 - b. Penyampaian surat aspirasi dan pengaduan dengan tujuan AKD DPR RI.
7. Koordinasi bagian pengaduan masyarakat dengan unit lain

II. Penutup

Rapat ditutup pukul 12.00 WIB

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


Remy Amir, S.H., M.M., MLI
NIP. 19730512-199203 2 001

Laporan Singkat Rapat Koordinasi Pembuatan Alur Penyampaian Aspirasi dan
Pengaduan Masyarakat

Rangkaian kegiatan kedua pelaksanaan Aktualisasi di minggu kedua habituasi mengaktualisasikan nilai-nilai dasar PNS berupa ANEKA, kedudukan dan peran PNS dalam NKRI, serta menguatkan budaya organisasi berupa RAPI. Penjelasan sebagai berikut :

Akuntabilitas :

Mempertanggungjawabkan proyek Rancangan Aktualisasi penulis di depan Unit Kerja dapat mendukung pelaksanaan tugas fungsi Pengaduan Masyarakat khususnya mengenai alur surat website

Nasionalisme :

Menjelaskan kepada Mentor dan Unit Kerja bahwa Rancangan Aktualisasi ini berorientasi pada kepentingan publik (kepublikan) yang menjadi nilai dasar nasionalisme.

Etika Publik :

Menghormati Mentor, menghormati seluruh peserta rapat, berperilaku yang sopan, menyampaikan pendapat dengan tepat dan santun.

Komitmen Mutu :

Memastikan Infografis alur surat website mampu memberi pengertian dan kejelasan dan meningkatkan efektivitas dan efisiensi Pengaduan Masyarakat dalam menyerap aspirasi masyarakat.

Anti Korupsi :

Disiplin waktu ketika hendak meminta waktu Mentor dan seluruh peserta rapat untuk berkoordinasi dan berkonsultasi, dan jujur dalam berpendapat.

Manajemen ASN :

Menyampaikan kepada Mentor dan seluruh peserta rapat bahwa kegiatan aktualisasi ini merupakan bentuk dari peran ASN memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas.

Whole of Government :

Mengkonsultasikan kepada Mentor dan seluruh peserta rapat bahwa Rancangan Aktualisasi ini memerlukan koordinasi dengan unit kerja lain

Pelayanan Publik :

Menyampaikan kepada Mentor dan peserta rapat bahwa Rancangan Aktualisasi ini sesuai dengan prinsip aksesibel yang merupakan salah satu prinsip pelayanan publik yang prima.

Religius :

Meniatkan melaksanakan kegiatan sebagai ibadah. Memulai, melaksanakan, dan mengakhiri kegiatan dengan berdoa. Ketika hendak memulai pembicaraan juga diawali dengan salam dan penuh hormat. Ketika selesai berkonsultasi mengucapkan terima kasih dan salam.

Akuntabel :

Menyampaikan Rancangan Aktualisasi Kepada Mentor dan semua jajaran Unit Kerja Pengaduan Masyarakat dan siap mempertanggung jawabkannya.

Profesional :

Menggunakan kompetensi dan keterampilan berkomunikasi dengan Mentor dan seluruh peserta rapat

Integritas :

Berkomitmen menyelesaikan Infografis alur surat website dengan hasil terbaik.

• Kegiatan ketiga

Peiaksanaan Aktualisasi kegiatan ketiga dimulai dengan konsultasi pertama dengan Kepala Bagian Pengaduan Masyarakat sebagai Mentor, lalu di lanjutkan konsultasi dengan Kasubag I dan II Analis Pengaduan Masyarakat, konsultasi di perlukan untuk meminta saran dan masukan agar penulis dapat membuat konsep alur pengaduan masyarakat yang dapat di mengerti dengan baik oleh masyarakat dan menggabungkan dengan materi/bahan lain yang mungkin dapat menjadi referensi untuk dapat membuat konsep alur surat website.




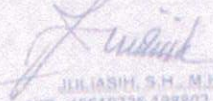
Berkonsultasi dengan Kepala Bagian Pengaduan Masyarakat









Berkonsultasi dengan Kasubag II Analis Pengaduan Masyarakat



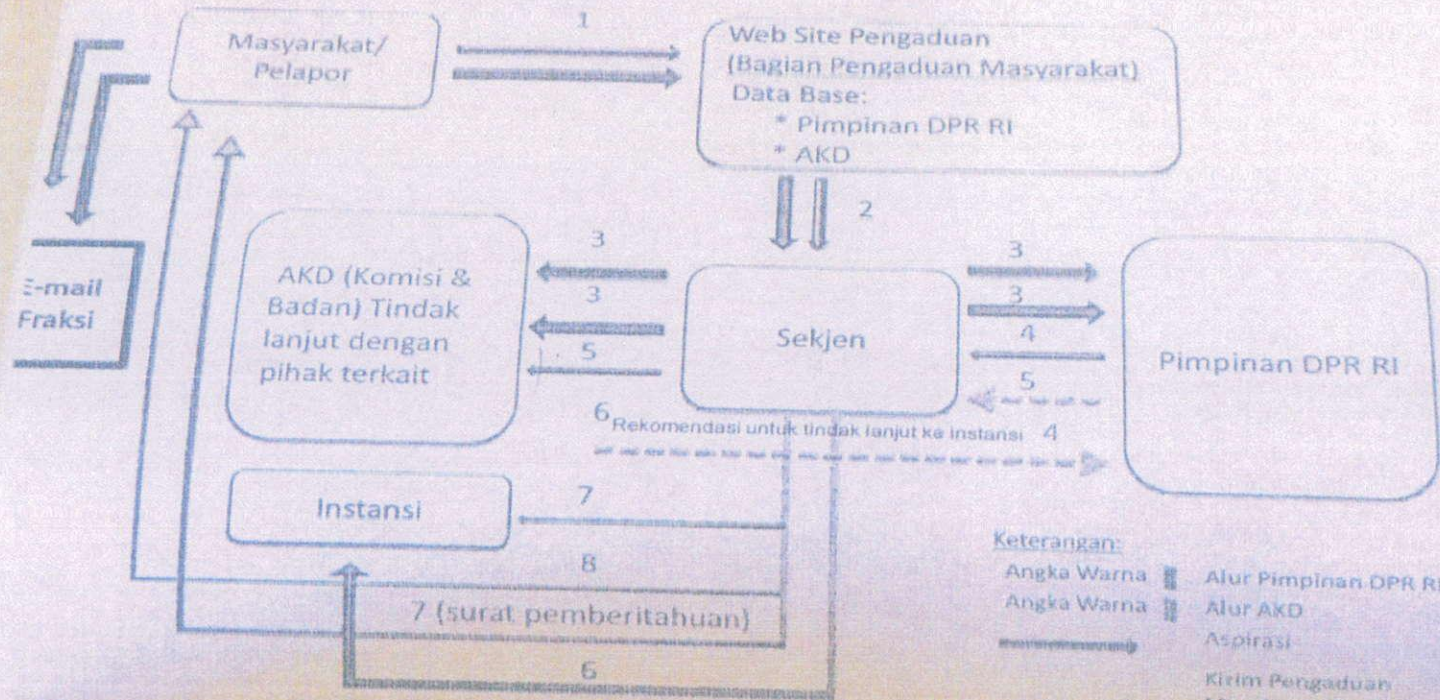
Berkonsultasi dengan Kasubag I Analis Pengaduan Masyarakat

 <p style="text-align: center;">SEKRETARIAT JENDERAL DAN BADAN KEAHLIAN DPR RI</p>	NOMOR NKP	196/195/SETIEN DAN RA DPR RI/HR.02/02/2017
	TGL PEMBUATAN	8 Juli 2017
	TGL REVISI	
	TGL EFFEKTIF DISAHKAN/OLEH	KEPALA BIRO HUKUM DAN DUMAS,
<p style="text-align: center;">DASAR HUKUM</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Sekretaris Jenderal DPR RI Nomor 2 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Sekretaris Jenderal DPR RI Nomor 6 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal dan Badan Keahlian Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia 2. Peraturan Sekretaris Jenderal DPR RI Nomor 2 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan Di Lingkungan Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia 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 	 JULIUS H. S.H. M.H. NIP. 19610725 198803 2 001	
	NAMA SOP	
	SOP PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI WEBSITE	
	KUALIFIKASI PELAKSANA :	
<p style="text-align: center;">KETERKAITAN</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. SOP Penanganan Surat Pengaduan Masyarakat Yang Ditujukan Kepada Pimpinan DPR RI 2. SOP Penanganan Surat Tembusan Pengaduan Masyarakat Kepada Alat Kelengkapan Dewan (AKD) 3. SOP Penanganan SMS Pengaduan Masyarakat Yang Diampaikan Kepada DPR RI 4. SOP Surat Keluar Sebagai Pembentahan Kepada Pengadu 5. SOP Penanganan Surat Pengaduan Masyarakat Yang Ditujukan Kepada Komisi dan Badan 6. SOP Penemuan Tamu/Pengadu 7. SOP Penemuan Surat Masuk Pengaduan Masyarakat 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami struktur organisasi Sekretariat Jenderal dan Badan Keahlian DPR RI 2. Memahami Tata Naskah Penyusunan Laporan 3. Memiliki Kemampuan Mengidentifikasi dan Mengajukan Pemisahan 4. Memiliki kemampuan penyusunan surat / nota dinas 5. Memahami penggunaan komputer dan jaringan internet 	
	PERALATAN/PERLENGKAPAN	
<p style="text-align: center;">PERINGATAN</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer/printer/scanner 2. Nota Dinas/Lembar disposisi 3. Alat Tulis/ATK 4. Jaringan internet 5. Dll 	
	PENCATATAN DAN PENDATAAN	
Referensi terlampir/terdapat atas pelaksanaan aktivitas yang telah ditetapkan	Eksemplar sebagai data manual dan elektronik	

No	Kegiatan	Pelaksana					Materi Baku			Efektifitas
		Kabiro	Kabag	Kasubag Analisa II	Analisis	Pu	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Kabag Dumas mengarahkan dan menugaskan Kasubag Analisa I dan II untuk mengkoordinasikan penanganan pengaduan masyarakat melalui website kepada Analis Surat Pengaduan Masyarakat.						Agenda kerja	10 menit	Disposisi	
2	Kasubag Analisa I dan II menugaskan Analis Surat Pengaduan Masyarakat untuk menangani pengaduan masyarakat melalui website sesuai permasalahan yang disampaikan pengadupengirim web.						Disposisi	10 menit	Disposisi	
3	Analisis menganalisis permasalahan pengaduan dan memberikan saran untuk difaruskan kepada Komisi/ badan sesuai bidang permasalahan.						Disposisi	30 menit	hasil analisa	1. 20 menit permasalahan malaran 2. 1 jam -- permasalahan sedang 3. 2 hari -- permasalahan berat
4	Kasubag Analisa I dan II mengoreksi materi dan penyempurnaan redaksi hasil analisis permasalahan Pengaduan Masyarakat melalui website. a. Apabila setuju, disampaikan kepada Kabag Dumas. b. Apabila tidak setuju, dikembalikan kepada Analis untuk diperbaiki.						hasil analisa	15 menit	hasil analisa	
5	Kabag melakukan koreksi materi dan penyempurnaan redaksi hasil analisis permasalahan. a. Apabila setuju, membubuhkan paraf terhadap analisis permasalahan pengaduan masyarakat melalui website dan disampaikan kepada Karo Hukum dan Dumas. b. Apabila tidak setuju, dikembalikan kepada Kasubag untuk diperbaiki.						hasil analisa	15 menit	hasil analisa	Kabag Dumas membubuhkan paraf terhadap analisis permasalahan pengaduan masyarakat melalui website
6	Kasubag Analisa II menugaskan Pengadministrasi Umum untuk membuat nota dinas dan surat penyempurnaan analisis permasalahan web kepada Karo Hukum dan Dumas dan komisi/ badan terkait.						hasil analisa	15 menit	hasil analisa	

7	PU membuat nota dinas dan surat web kepada Karo Hukum dan Dumas dan komisi/badan terkait					hasil analisa	15 menit	Nota dinas, hasil analisa	
8	Kasubag Analisa II mengoreksi nota dinas dan surat web untuk selanjutnya disampaikan kepada Kabag untuk ditandatangani					Nota dinas, hasil analisa	15 menit	Nota dinas, hasil analisa	
9	Kabag Dumas menandatangani nota dinas dan penyampalan Hasil Analisa permasalahan surat dan menyampaikannya kepada Karo Hukum dan Dumas					Nota dinas, hasil analisa	30 menit	Nota dinas, hasil analisa	
10	Kabiro mengoreksi dan memberikan paraf atas Hasil Analisa permasalahan pengaduan tersebut dan menyampaikan kepada Kabag Set. Alat Kelengkapan Dewan dan salinan kepada Bagian Pengaduan Masyarakat untuk dokumen					Nota dinas, hasil analisa	15 menit	salinan kronologis	Hasil Analisa surat diparaf Biro dan Deputi Surat kepada Pimpinan AKD ditandatangani oleh Deputi
11	Kabag Dumas menerima salinan kronologis permasalahan surat pengaduan yang sudah diparaf oleh Karo Hukum dan Dumas dan Deputi Administrasi serta menugaskan Kasubag Analisa II untuk mendokumentasikan					salinan kronologis	15 menit	salinan kronologis	
12	Kasubag Analisa II menugaskan PU untuk mendokumentasikan					salinan kronologis	15 menit	salinan kronologis	
13	PU mendokumentasikan					salinan kronologis	10 menit	Dokumen	

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



Catt: 1. untuk tindak lanjut surat PM ke AKD/Pimp perlu koordinasi dgn Set AKD
2. respon tindak lanjut surat AKD ke Instansi yang ditandatangani Sekjen dilakukan setelah mendapat rekomendasi dari AKD

Rangkaian kegiatan ketiga pelaksanaan Aktualisasi di minggu ketiga habituasi mengaktualisasikan nilai-nilai dasar PNS berupa ANEKA, kedudukan dan peran PNS dalam NKRI, serta menguatkan budaya organisasi berupa RAPI. Penjelasan sebagai berikut :

Akuntabilitas :

Mempertanggungjawabkan hasil konsep konsultasi mengenai alur surat website di depan Kepala Bagian Pengaduan Masyarakat, Kasubag I dan II. Analis Pengaduan Masyarakat dapat mendukung pelaksanaan tugas fungsi Pengaduan Masyarakat khususnya mengenai alur surat website

Nasionalisme :

Menjelaskan secara rinci kepada Mentor dan Kasubag I dan II dengan penuh semangat dan keyakinan bahwa Rancangan Aktualisasi ini berorientasi pada kepentingan publik (kepublikan) yang menjadi nilai dasar nasionalisme.

Etika Publik :

Menghormati Mentor, menghormati Kasubag I dan II, berperilaku yang sopan, menyampaikan pendapat dengan tepat dan santun.

Komitmen Mutu :

Memastikan Infografis alur surat website mampu memberi pengertian dan kejelasan dan meningkatkan efektivitas dan efisiensi Pengaduan Masyarakat dalam menyerap aspirasi masyarakat.

Anti Korupsi :

Disiplin waktu ketika hendak meminta waktu Mentor dan Kasubag I dan II untuk berkoordinasi dan berkonsultasi, dan jujur dalam berpendapat.

Manajemen ASN :

Menyampaikan kepada Mentor dan Kasubag I dan II bahwa kegiatan aktualisasi ini merupakan bentuk dari peran ASN memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas.

Whole of Government :

Mengkonsultasikan kepada Mentor dan Kasubag I dan II bahwa Rancangan Aktualisasi ini memerlukan koordinasi dengan unit kerja lain

Pelayanan Publik :

Menyampaikan kepada Mentor dan Kasubag I dan II bahwa Rancangan Aktualisasi ini sesuai dengan prinsip aksesibel yang merupakan salah satu prinsip pelayanan publik yang prima.

Religius :

Meniatkan melaksanakan kegiatan sebagai ibadah. Memulai, melaksanakan, dan mengakhiri kegiatan dengan berdoa. Ketika hendak memulai pembicaraan juga diawali dengan salam dan penuh hormat. Ketika selesai berkonsultasi mengucapkan terima kasih dan salam.

Akuntabel :

Menyampaikan Rancangan Aktualisasi Kepada Mentor dan Kasubag I dan II dan semua jajaran Unit Kerja Pengaduan Masyarakat dan siap mempertanggung jawabkannya.

Profesional :

Menggunakan kompetensi dan keterampilan berkomunikasi dengan Mentor dan Kasubag I dan II

Integritas :

Berkomitmen menyelesaikan Infografis alur surat website dengan hasil terbaik.

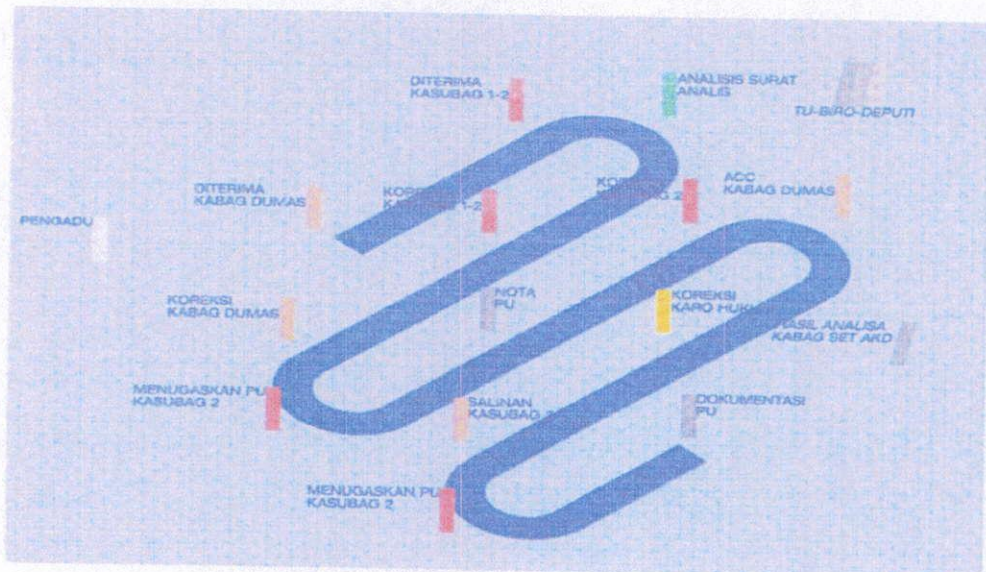
- **Kegiatan keempat**

Pelaksanaan Aktualisasi kegiatan keempat dimulai dengan memilih dan menentukan aplikasi apa yang akan digunakan untuk mendesain alur surat website yang berbentuk infografis lalu membuat konsep infografis alur surat website dan diakhiri konsultasi dengan Kepala Bagian Pengaduan Masyarakat sebagai Mentor, konsultasi di perlukan untuk meminta saran dan masukan agar penulis dapat membuat konsep alur pengaduan masyarakat yang dapat di mengerti dengan baik oleh masyarakat





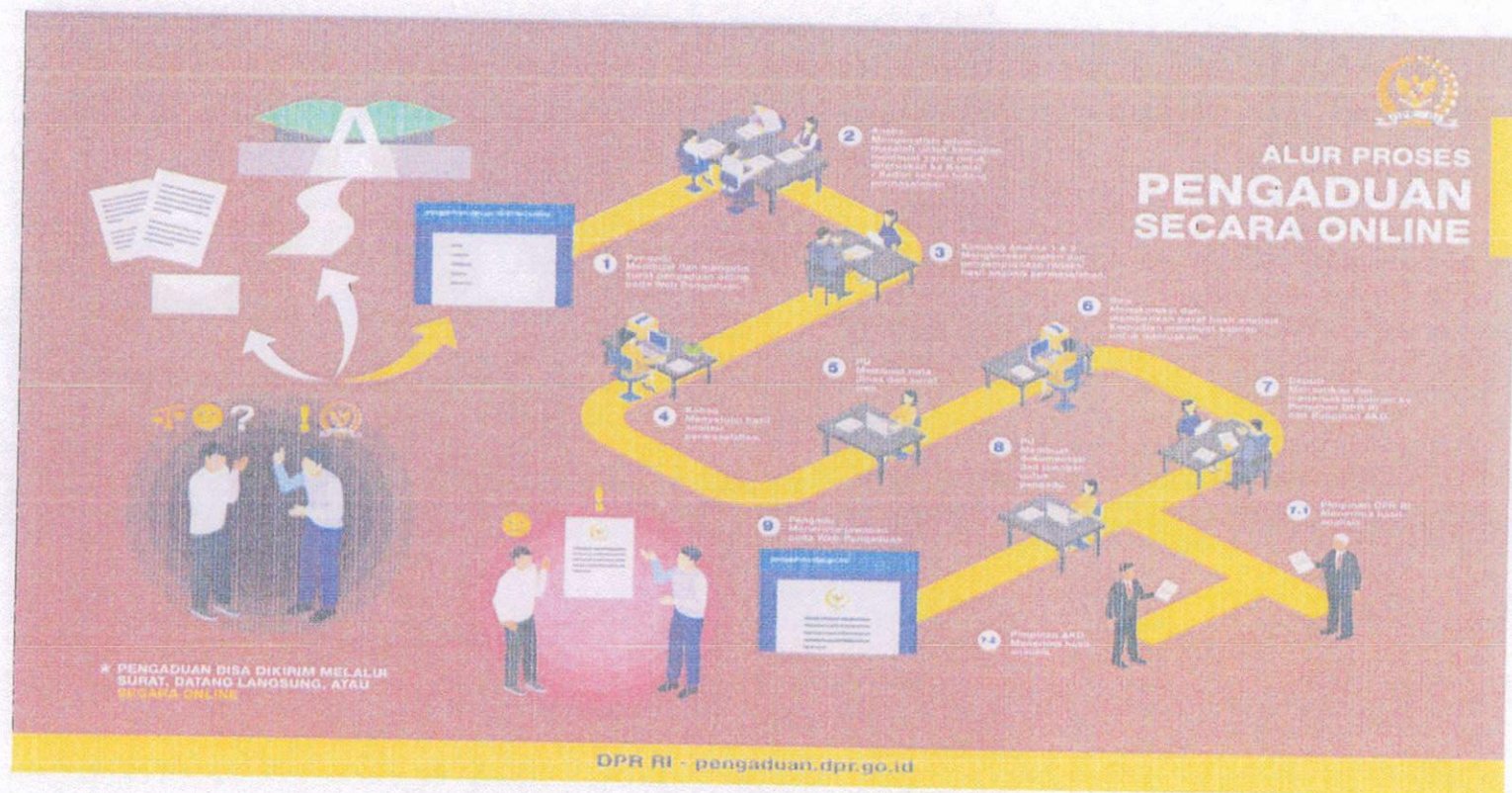
Diatas adalah beberapa contoh aplikasi yang bisa digunakan untuk membuat infografis dan beberapa di antaranya adalah aplikasi yang tidak berbayar, setelah penulis mempertimbangkan aplikasi apa yang digunakan untuk membuat infografis, penulis memilih untuk menggunakan aplikasi Inkscape, selain tidak berbayar aplikasi ini relatif mudah di gunakan sehingga mampu mempermudah kerja penulis dalam mendesain alur surat website



Diatas adalah contoh sketsa yang dibuat penulis untuk tahap awal, sketsa ini buat berdasarkan konsultasi dan mempertimbangkan beberapa referensi materi untuk alur surat website



Berkonsultasi dengan Mentor mengenai desain alur surat website



Desain infografis alur surat website pengaduan masyarakat

Rangkaian kegiatan keempat pelaksanaan Aktualisasi di minggu keempat habituasi mengaktualisasikan nilai-nilai dasar PNS berupa ANEKA, kedudukan dan peran PNS dalam NKRI, serta menguatkan budaya organisasi berupa RAPI. Penjelasan sebagai berikut :

Akuntabilitas :

Mempertanggungjawabkan hasil konsep/desain alur surat website di depan Kepala Bagian Pengaduan Masyarakat, konsultasi ini diharapkan dapat menyempurnakan desain alur surat website sebaik mungkin terutama untuk mendukung pelaksanaan tugas fungsi Pengaduan Masyarakat khususnya untuk memberi pengertian masyarakat bagaimana alur surat website

Nasionalisme :

Menjelaskan secara rinci kepada Mentor dengan penuh semangat dan keyakinan bahwa Rancangan Aktualisasi ini berorientasi pada kepentingan publik (kepublikan) yang menjadi nilai dasar nasionalisme.

Etika Publik :

Menghormati Mentor, berperilaku yang sopan, menyampaikan pendapat dengan tepat dan santun.

Komitmen Mutu :

Memastikan Infografis alur surat website mampu memberi pengertian dan kejelasan dan meningkatkan efektivitas dan efisiensi Pengaduan Masyarakat dalam menyerap aspirasi masyarakat.

Anti Korupsi :

Disiplin waktu ketika hendak meminta waktu Mentor dan Kasubag I dan II untuk berkoordinasi dan berkonsultasi, dan jujur dalam berpendapat.

Manajemen ASN :

Menyampaikan kepada Mentor bahwa kegiatan aktualisasi ini merupakan bentuk dari peran ASN memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas.

Whole of Government :

Mengkonsultasikan kepada Mentor bahwa Rancangan Aktualisasi ini memerlukan koordinasi dengan unit kerja lain

Pelayanan Publik :

Menyampaikan kepada Mentor bahwa Rancangan Aktualisasi ini sesuai dengan prinsip aksesibel yang merupakan salah satu prinsip pelayanan publik yang prima.

Religius :

Meniatkan melaksanakan kegiatan sebagai ibadah. Memulai, melaksanakan, dan mengakhiri kegiatan dengan berdoa. Ketika hendak memulai pembicaraan juga diawali dengan salam dan penuh hormat. Ketika selesai berkonsultasi mengucapkan terima kasih dan salam.

Akuntabel :

Menyampaikan Rancangan Aktualisasi Kepada Mentor dan semua jajaran Unit Kerja Pengaduan Masyarakat dan siap mempertanggung jawabkannya.

Profesional :


Menggunakan kompetensi dan keterampilan berkomunikasi dengan Mentor

Integritas :

Berkomitmen menyelesaikan Infografis alur surat website dengan hasil terbaik.

• Kegiatan kelima

Pelaksanaan Aktualisasi kegiatan kelima adalah pelaksanaan rapat dengan BDTI mengenai Rancangan Aktualisasi sebagai bentuk koordinasi antar unit kerja, koordinasi dengan BDTI sangatlah di perlukan mengingat BDTI dan Bagian Pengaduan Masyarakat mempunyai hubungan satu sama lain dimana website Pengaduan Masyarakat yang baru sedang dalam proses dan akan segera *launching*



**SEKRETARIAT JENDERAL DAN BADAN KEAHLIAN
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA**
JUN JENDERAL GATOT SUBROTO JAKARTA KODE POS 10270
TEL/P (021) 5715 340 FAX (021) 5715 423/ 5715 525 LAMARAN www.dpr.go.id

NOTA DINAS
No. : PL 92964/SETJEN DAN BK OPR R/09/2019

Yth. Kabid Data dan Teknologi Informasi
Dit. Kabid Pelaksanaan Diklat
Hal. Perencanaan dukungan TIK IT
Tanggal 8 September 2019

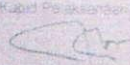
Bersama ini dibenarkan bahwa CPNS Tahun 2019 Angkatan II sedang melaksanakan agenda Habliss dan diupayakan untuk membuat Rancangan Aktualisasi.

Selubungan dengan hal itu, mohon bantuan Saudara Karesa dapat menunjuk 2 (dua) orang Pegawai Negeri Sipil di bidang Data dan Teknologi Informasi, yaitu:

No	Nama/BUP	Jabatan
1.	Endang Hendriawan, ST, M. Sc NIP. 198008132009121001	Plataru Komputer Mupa
2.	Arianingsi Ska Wardhana, G. Kom, M.T NIP. 198210032009121001	Plataru Komputer Madya

untuk memberikan bimbingan dalam rangka koordinasi dengan Peserta Latih Angkatan II untuk meminimalisir kesalahan dalam penggunaan infrastruktur digital dibawah pengelolaan Bidang Data dan Teknologi Informasi, berikut nama-nama rencana yang melaksanakan bimbingan tersebut pada tanggal 10 September 2019 di Ruang Rapat Pusdatin lantai 4.

Atas perhatian dan kerja sama Saudara, kami ucapkan terima kasih.

Kabid Pelaksanaan Diklat

Endang Hendriawan, ST, M. Sc
NIP. 198008132009121001

Nota dinas rapat koordinasi dengan pihak BDTI

Daftar Nama CPNS Latsar Angkatan III yang Berkoordinasi dengan BDTI

No.	Nama	Jabatan
1	Kurnia Dwi Rachman	Analisis Pengabdian Masyarakat
2	Radhika Alifan	Analisis Data dan Informasi
3	Antoane Satrio Nugro	Analisis Hukum
4	Nanda Anun Octafani	Penyusun Bahan Kebutuhan
5	Triandono Clinton	Analisis Hukum
6	Andi Yuliyanti	Analisis Tata Usaha
7	Nadiah Wadachmah Suban	Analisis Data dan Informasi
8	Alfi Widuwono	Jumlah
9	Iman Saeva Menna	Analisis Statistik
10	Satrio Agus Efendi	Analisis Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Abdi Pertama
11	Rizki Indra Kurniawan	Analisis Kependidikan Pertama
12	Nur Sahlan Aul Ahyari	Pemangku Budaya Pertama
13	Rizki Emil Graham	Analisis Hukum

Daftar Hadir Rapat Koordinasi dengan BDTI



Rangkaian kegiatan kelima pelaksanaan Aktualisasi mengaktualisasikan nilai-nilai dasar PNS berupa ANEKA, kedudukan dan peran PNS dalam NKRI, serta menguatkan budaya organisasi berupa RAPI. Penjelasan sebagai berikut :

Akuntabilitas :

Memperitanggungjawabkan konsep konsultasi mengenai alur surat website di depan BDTI dapat mendukung pelaksanaan tugas fungsi Pengaduan Masyarakat khususnya mengenai alur surat website

Nasionalisme :

Menjelaskan secara rinci kepada BDTI mengenai alur surat website dan bagaimana mekanisme mengunggah infografis di website Pengaduan Masyarakat dengan penuh semangat dan keyakinan bahwa Rancangan Aktualisasi ini berorientasi pada kepentingan publik (kepublikan) yang menjadi nilai dasar nasionalisme.

Etika Publik :

Menghormati pihak PUSDIKLAT selaku penyelenggara , menghormati pihak BDTI selaku pihak ketiga yang membantu rancangan aktualisasi, menghormati peserta rapat yang lain, berperilaku yang sopan, menyampaikan pendapat dengan tepat dan santun.

Komitmen Mutu :

Memastikan Infografis alur surat website mampu memberi pengertian dan kejelasan dan meningkatkan efektivitas dan efisiensi Pengaduan Masyarakat dalam menyerap aspirasi masyarakat.

Anti Korupsi :

Disiplin waktu ketika hendak datang dan pergi ketika rapat, datang tepat waktu, berkoordinasi dan berkonsultasi, dan jujur dalam berpendapat.

Manajemen ASN :

Menyampaikan kepada pihak BDTI dan peserta rapat yang lain bahwa kegiatan aktualisasi ini merupakan bentuk dari peran ASN memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas.

Whole of Government :

Mengkonsultasikan kepada pihak BDTI bahwa Rancangan Aktualisasi ini memerlukan koordinasi dengan unit kerja lain yang dapat membantu pelaksanaan kinerja, contohnya di Biro Hukum dan Pengaduan Masyarakat dan Rancangan Aktualisasi ini di harapkan dapat menjangkau aspirasi masyarakat dengan lebih baik untuk kebaikan DPR RI

Pelayanan Publik :

Menyampaikan kepada BDTI dan seluruh peserta rapat bahwa Rancangan Aktualisasi ini sesuai dengan prinsip aksesibel yang merupakan salah satu prinsip pelayanan publik yang prima.

Religius :

Meniatkan melaksanakan kegiatan sebagai ibadah. Memulai, melaksanakan, dan mengakhiri kegiatan dengan berdoa. Ketika hendak memulai pembicaraan juga diawali dengan salam dan penuh hormat. Ketika selesai berkonsultasi mengucapkan terima kasih dan salam.

Akuntabel :

Menyampaikan Rancangan Aktualisasi kepada BDTI dan seluruh peserta rapat dan siap mempertanggung jawabkannya.

Profesional :

Menggunakan kompetensi dan keterampilan berkomunikasi dengan BDTI dan seluruh peserta rapat

Integritas :

Berkomitmen menyelesaikan Infografis alur surat website dengan hasil terbaik.

B. STAKE HOLDER

No.	Stakeholder		peran
1	Internal	1. Kabag	Pengambil keputusan dan kebijakan bidang pengaduan masyarakat
		2. Kasubag I dan II	Koordinator pelaksanaan kegiatan analisa pengaduan masyarakat
		3. Analis	Pelaksanaan kegiatan analisa surat aduan
		4. PU	Pelaksanaan kegiatan administrasi dan tata persuratan
2	Eksternal	1. BDTI	Penyiap Teknologi Informasi
		2. Biro Hukum dan Pengaduan Masyarakat	Pengambil keputusan dan kebijakan

			bidang hukum dan pengaduan masyarakat
		3. masyarakat	Penerima manfaat yang dihasilkan oleh aktualisasi ini

C. Kendala Dan Strategi Mengatasi Kendala

Dalam pelaksanaan kegiatan, kendala yang mungkin muncul adalah waktu yang terbatas, karena dalam proses aktualisasi, terdapat banyak kegiatan seperti mengerjakan tugas, dan fungsi penulis pada unit kerja, dan proses pemilihan aplikasi dan desain yang akan digunakan untuk penyajian infografis. Kendala selanjutnya adalah keterbatasan penulis dalam menguasai aplikasi infografis dimana proses penyusunan infografis berjalan dengan tidak terlalu cepat karena penulis juga masih belajar

Dalam strategi mengatasi kendala, penulis berpendapat adalah manajemen waktu yang baik dan benar agar proses aktualisasi berjalan dengan baik dan lancar, selanjutnya strategi yang bisa diterapkan adalah proses belajar agar penulis bisa dengan baik menguasai aplikasi pengolah desain dan proses pengerjaan infografis akan berjalan cepat

D. Analisis Dampak dan Nilai Dasar Aneka

1. Hasil Inisiatif

Dampak yang ingin dicapai dari proyek aktualisasi ini adalah terciptanya komunikasi yang lebih baik dari Bagian Pengaduan Masyarakat DPR RI dengan masyarakat. Proyek aktualisasi ini berfungsi sebagai media komunikasi antara Bagian Pengaduan Masyarakat untuk mengatasi salah satu masalah dalam bagaimana cara/alur surat aspirasi dan pengaduan masyarakat melalui

website. Dengan adanya koordinasi maksimal, diharapkan dapat meringankan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya sehingga tercipta pengertian yang lebih baik dari Bagian Pengaduan Masyarakat kepada masyarakat atau pun sebaliknya dan masuknya aspirasi yang berkualitas untuk mendukung kinerja anggota DPR RI.

2. Nilai Dasar ANEKA

Nilai-nilai dasar ANEKA harus diterapkan di dalam kegiatan-kegiatan yang mendukung proyek aktualisasi ini. Nilai-nilai dasar PNS dalam pelaksanaan kegiatan aktualisasi berfungsi sebagai pandangan dan dasar dalam bertindak dan mengambil keputusan. Sebagai contoh apabila nilai-nilai akuntabilitas tidak diterapkan maka target tidak bisa berjalan dengan baik karena target dan sasaran kegiatan yang tidak terwujud optimal. Nilai-nilai nasionalisme berfungsi sebagai pengingat agar tidak merasa jenuh dalam melakukan tugas dalam pekerjaan. Etika publik berfungsi sebagai panduan agar dalam melakukan kegiatan tidak bersikap apatis terhadap masukan-masukan yang dapat membangun. Komitmen mutu berfungsi sebagai pendorong agar dalam pelaksanaan kegiatan tidak terjadi pemborosan sumber daya berupa waktu, pikiran maupun barang dan alat. Terakhir, nilai anti-korupsi menjadi pelindung agar di dalam melaksanakan kegiatan tidak menyalahgunakan wewenang maupun hubungan dengan pihak-pihak tertentu. Pelaksanaan aktualisasi nilai-nilai dasar PNS dapat menjadi dasar di dalam melaksanakan pelayanan publik yang berkualitas, profesional dan netral

E. Rencana Jadwal

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

No	Kegiatan	Agustus	September				Oktober
		5	1	2	3	4	
1	Rapat dengan jajaran Unit Pengaduan Masyarakat						
2	Mengumpulkan materi-materi alur pengaduan masyarakat melalui SMS, Website dan Surat						
3	Membuat Desain Infografis alur pengaduan masyarakat						
4	Koordinasi unit pengaduan masyarakat dengan BDTI mengenai hasil desain Infografis						

BAB V PENUTUP

A. KESIMPULAN

Kegiatan pertama aktualisasi berupa konsultasi pertama dengan Kepala Bagian Pengaduan Masyarakat sebagai Mentor dilaksanakan pada minggu pertama habituasi. Kemudian kegiatan kedua aktualisasi berupa rapat dengan jajaran Unit Kerja Pengaduan Masyarakat dilaksanakan pada minggu kedua habituasi, selanjutnya kegiatan ketiga aktualisasi berupa pengumpulan materi dan referensi pembuatan alur surat website. Berikutnya kegiatan keempat aktualisasi berupa membuat desain infografis alur surat website dan konsultasi dengan Mentor, dan yang terakhir, kegiatan kelima aktualisasi berupa koordinasi dengan BDTI untuk pelaksanaan rapat mengenai Rancangan Aktualisasi

Lima kegiatan yang dilaksanakan dalam enam minggu habituasi mengaktualisasikan nilai-nilai dasar PNS berupa Akuntabilitas, Nasionalisme, Etika publik, Komitmen mutu, Anti korupsi, kemudian kedudukan dan peran PNS dalam Negara Kesatuan Republik Indonesia yang terdiri dari manajemen ASN, *whole of government*, dan pelayanan publik, serta menguatkan budaya organisasi berupa Religius, Akuntabel, Profesional, dan Integritas atau yang biasa disingkat RAPI.

B. SARAN

Terlaksananya tahapan kegiatan demi tahapan kegiatan, kegiatan demi kegiatan aktualisasi sampai selesai selama kurun waktu enam minggu habituasi tidak lepas dari dukungan maksimal penyelenggara, dalam hal ini adalah Pusdiklat Setjen DPR RI dan setiap individu yang bertugas di Pengaduan Masyarakat Setjen DPR RI. Contoh kecil saja dari sekian banyak dukungan yang diberikan

Pusdiklat, penanggungjawab pelaksanaan Latsar CPNS Setjen dan BK DPR (Kabid Pelaksanaan Diklat dan Kabid Perencanaan Diklat) memfasilitasi peserta Latsar yang membutuhkan koordinasi dengan BDTI agar dapat dipertemukan dengan BDTI dalam forum rapat koordinasi. Selain itu Kabid Evaluasi Diklat yang menjadi *coach* Penulis memberikan bimbingan dengan penuh kesabaran dan ketelatenan di sela-sela aktivitas beliau yang padat. Selain itu, Kepala Pengaduan Masyarakat secara total mendukung penuh aktualisasi Penulis.

Jika ada saran untuk Pusdiklat dan Pengaduan Masyarakat adalah agar dapat mempertahankan dukungan yang maksimal tersebut dalam pelaksanaan aktualisasi selama masa habituasi untuk Latsar angkatan berikutnya. Dan tentu akan lebih baik lagi jika dapat meningkatkan dukungan yang sudah maksimal tersebut sampai ke level pengalaman yang membekas dan teladan kebaikan yang menjadi inspirasi bagi peserta Latsar untuk menapaki karir pengabdian menjadi PNS di Setjen dan BK DPR RI.

LAMPIRAN

Lampiran Pertama



Lampiran Kedua



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

Nomor
Sifat
Lampiran
Hal

/HK.02/SETJEN DAN SK-DPR RM/X/2019
Biasa

30 Agustus 2019

Undangan Koordinasi Pembuatan Alur
Penyampaian Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat

Yth.

1. Kasubag Analis Pengaduan Masyarakat I
2. Kasubag Analis Pengaduan Masyarakat II
3. Jajaran Staf Unit Pengaduan Masyarakat
Sekretariat Jenderal DPR RI

Jakarta

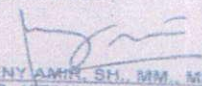
Bersama ini kami beritahukan, bahwa dalam rangka tindak lanjut dari Rancangan Aktualisasi mengenai pembuatan infografis alur surat aspirasi dan pengaduan masyarakat melalui website pada website pengaduan masyarakat yang merupakan bagian dari program Pelatihan Dasar CPNS Setjen DPR RI, dengan ini kami mohon berkenan Saudara/Saudari untuk dapat hadir dalam rapat dengan pembahasan tersebut, yang akan diadakan pada:

Hari/Tanggal	Senin, 2 September 2019
Waktu	Pukul 10.00 WIB s/d selesai
Tempat	Ruang Rapat Bagian Pengaduan Masyarakat Lantai 2 Kamar 2.09, Gedung Sekretariat Jenderal DPR RI
Acara	Rapat Koordinasi mengenai pembuatan infografis alur surat aspirasi dan pengaduan masyarakat melalui website pengaduan masyarakat pada website pengaduan masyarakat

Mengingat pentingnya acara tersebut, kami mengharap kehadiran Saudara/Saudari dalam rapat tersebut.

Demikian atas perhatiannya, kami ucapkan terima kasih.

KEPALA BAGIAN PENGADUAN
MASYARAKAT,


RENY AMIR, SH., MM., MLI.
NIP. 19730512 199203 2 001



**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

**DAFTAR HADIR
RAPAT KOORDINASI TENTANG TINDAK LANJUT DARI RANCANGAN AKTUALISASI MENGENAI
INFOGRAFIS ALUR SURAT ASPIRASI DAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI WEBSITE
PENGADUAN MASYARAKAT PADA WEBSITE PENGADUAN MASYARAKAT**

Hari / Tanggal: Senin, 02 September 2019
Tempat: Ruang Rapat Bagian Pengaduan Masyarakat Lt 2
Waktu: Pukul 10.00 s.d. selesai
Acara: Pembahasan Pembuatan Alur Pengaduan Dalam Bentuk Infografis

NO	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN
1	Rony Amir, S.H., MM, SMLI NIP. 197305121992032001	Kepala Bagian Pengaduan Masyarakat	
2	Safarudin Surya Lesmana, S.H., M.H. NIP. 197002202000031001	Kepala Sub Bagian Analisis Pengaduan Masyarakat II	
3	Setiawan, S.H., M.H. NIP. 197810202005022001	Kepala Sub Bagian Analisis Pengaduan Masyarakat I	
4	Raden Eva Rahayu Damayanti, S.Sa. NIP. 197208311998032003	Analisis Pengaduan Masyarakat	
5	Kusnadi, S.Sos NIP. 196810061992032003	Analisis Pengaduan Masyarakat	
6	Isjani, S.H. NIP. 196409221966031002	Analisis Pengaduan Masyarakat	
7	Harjanto NIP. 196309251966091002	Penghimpun Bahan Analisis Pengaduan Masyarakat	
8	An Firmanto, S.IP NIP. 197101281999031003	Analisis Pengaduan Masyarakat	
9	Eva Rosita, S.IP NIP. 196902281993022001	Pengadministrasi Umum	
10	Eti Setiyadi, S.Sa. NIP. 196911271966031003	Pengadministrasi Umum	
11	Ridha Khurrahma, S.I.P NIP. 199112222019032001	Analisis Pengaduan Masyarakat	
12	Kurnia Dwi Rahman, S.H. NIP. 199501062019032001	Analisis Pengaduan Masyarakat	

Ketua Rapat

Rony Amir, S.H., MM, SMLI
NIP. 19730512 199203 2 001



**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

**LAPORAN SINGKAT
RAPAT KOORDINASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT**

Hari, Tanggal	Senin, 02/09/2019
Waktu	10.00 – 12.00 WIB
Tempat	Ruang Rapat Bagian Pengaduan Masyarakat Gd. Sekretariat Jenderal DPR RI Lt. 2
Acara	Rapat Koordinasi pembuatan infografis alur surat dan pengaduan masyarakat melalui website pada website pengaduan masyarakat
Hadir	1. Kabag Pengaduan Masyarakat 2. Kasubag Analisis Pengaduan Masyarakat I 3. Kasubag Analisis 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 surat aspirasi dan pengaduan pada website yang akan dibuat sederhana dan lebih mudah dipahami oleh pengadu.
3. Infografis alur penyampaian surat aspirasi dan pengaduan masyarakat akan diunggah melalui website baru pengaduan masyarakat.
4. Membahas alur website yang terdapat dalam SOP.
5. Kendala yang dihadapi dalam pembuatan alur infografis website.
6. Dalam pembuatan alur penyampaian surat aspirasi dan pengaduan masyarakat melalui website, akan dibuat infografis:
 - a. Penyampaian surat aspirasi dan pengaduan dengan tujuan Pimpinan DPR RI.
 - b. Penyampaian surat aspirasi dan pengaduan dengan tujuan AKD DPR RI.
7. Koordinasi bagian pengaduan masyarakat dengan unit lain.

II. Penutup

Rapat ditutup pukul 12.00 WIB

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


Reny Amir S.H., M.M., M.L.I.
NIP. 19730512 199203 2 001

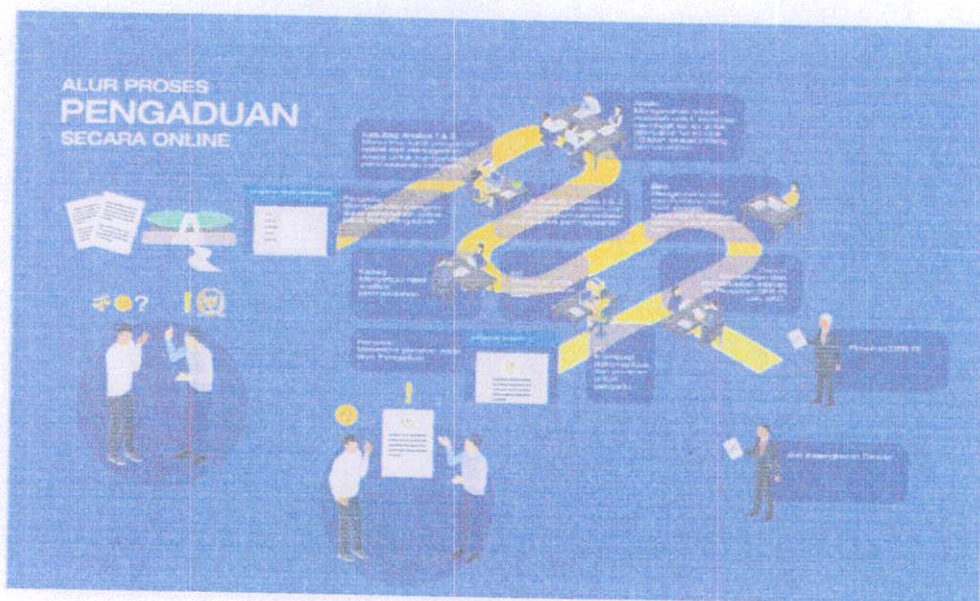
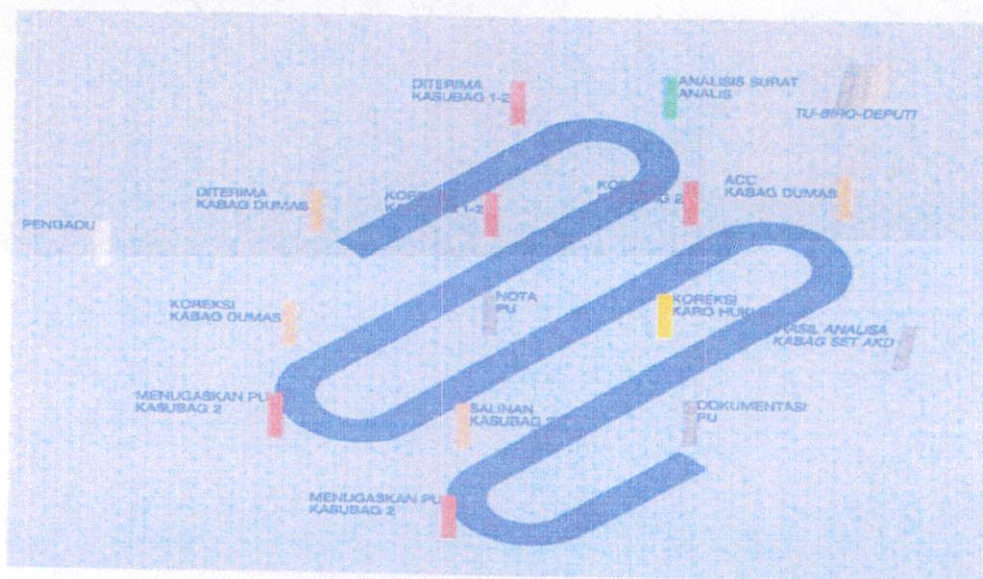


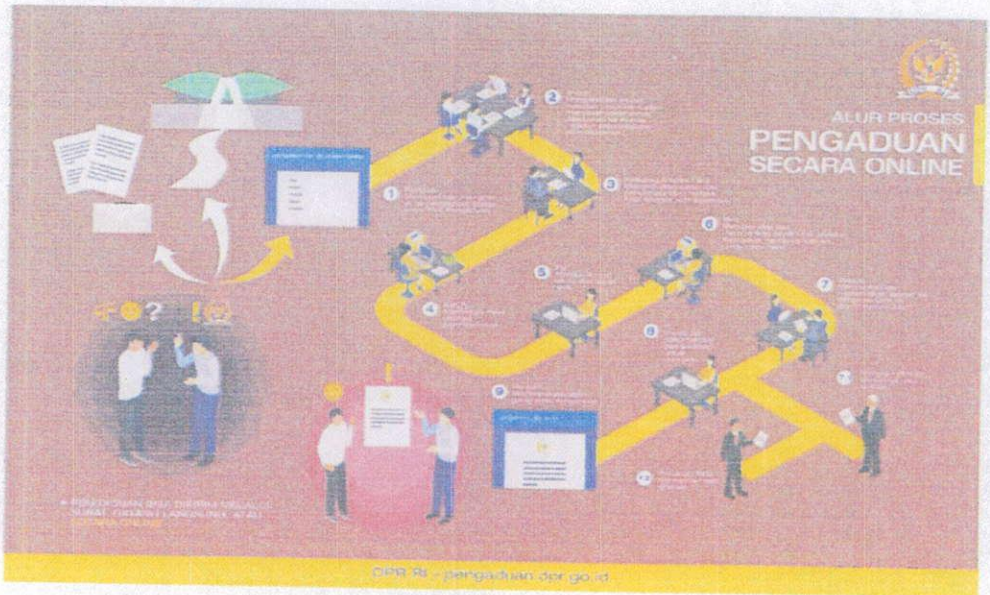
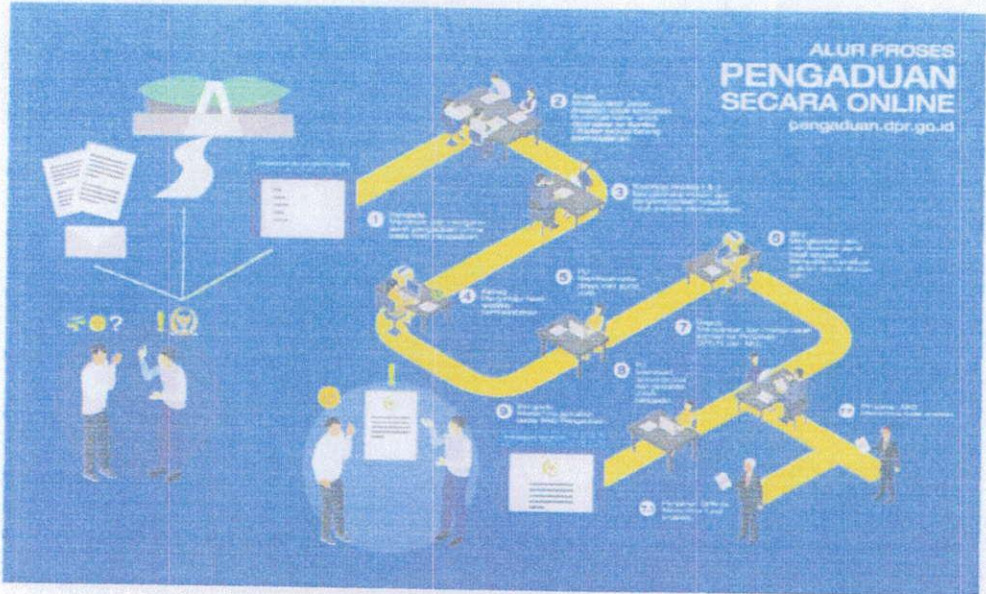
Lampiran ketiga





Lampiran keempat








Lampiran kelima





**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 422 / 5715 425 LAMAN www.dpr.go.id

NOTA DINAS
No. PL.02/304/SETJEN DAN BK DPR RI/09/2019

Tgl. 11
Dit. 11
Hal 1
Tanggal 11 September 2019

Kepada Kepala dan Teknologi Informasi
Kubot Pelaksanaan Digital
Rencana dan Strategi Tim IT
11 September 2019


Persama ini dibagikan bahwa DPR RI Tahun 2019 Anggaran II sedang melaksanakan agenda prioritas dan mengupayakan untuk membuat Rancangan Anggaran.

Sehubungan dengan hal itu, model business model yang telah dapat mengasah 2 (dua) orang Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Teknologi Informasi, yaitu:

No	Nama/NIP	Jabatan
1.	Erdina Hendradjaja ST, MT NIP. 196308112001211001	Manajer Koordinator Madya
2.	Ariyanti Eka Luthfiyah S.Kom, MT NIP. 198210032005111001	Manajer Koordinator Madya

untuk memberikan bimbingan dalam rangka pelaksanaan kegiatan Persada Tahun Anggaran II untuk memonitoring kemajuan dalam pengembangan infrastruktur digital (pemanfaatan pengelolaan bidang Data dan Teknologi Informasi, dalam rangka upaya rencana yang dilaksanakan bimbingan tersebut pada tanggal 10 September 2019 di Ruang Rapat Pusdiklat Lantai 4.

Atas perhatian dan kerja sama Bapak/Saudara, kami ucapkan terima kasih.

Kepala Pelaksanaan Digital

Rostandus S.M. Yuli
NIP. 196112112001001

Daftar Nama CPNS Latsar Angkatan III yang Berkoordinasi dengan BDTI

No	Nama	Jabatan
1	Kurnia Dwi Rachman	Analisis Pendidikan Masyarakat
2	Fadhilah Afifah	Analisis Data dan Informasi
3	Antonius Samudro	Analisis Hukum
4	Nanda Anind Octafian	Penyusun Bahan Kepegawaian
5	Tosuharto Cleton	Analisis Hukum
6	Andi Yuliyanto	Analisis Tata Usaha
7	Nirnah Warachmah Sulhan	Analisis Data dan Informasi
8	Afi Widioretno	Jurnalis
9	Intan Gasya Merlia	Analisis Diklat
10	Sano Arga Effendi	Analisis Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Ahi Pertama
11	Rizki Indra Kurniawan	Analisis Kepegawaian Pertama
12	Nur Sabari Alif Abiyah	Pemung Buktaya Pertama
13	Rizki Emil Sirhan	Analisis Hukum