

Bagian Pengaduan Masyarakat

Ruangan 209, Lantai 2, Gedung Sekretariat Jenderal DPR RI, Komplek Gedung DPR RI, Jalan Jenderal Gatot Subroto, Senayan 10270 0215715818

pengaduan.dpr.go.id

Dewan Perwakilan Rakyat / Deputi Bidang Administrasi / Biro Hukum dan

Pengaduan Masyarakat / Pengaduan Masyarakat / Bagian Pengaduan Masyarakat

No. SK : 2598/SEKJEN/2023

Persyaratan

1. surat memuat identitas dan alamat pengirim yang jelas dan lengkap
2. surat ditanda tangan atau cap jempol pengadu
3. maksud dan tujuan surat jelas
4. substansi permasalahan yang disampaikan jelas
5. masalah yang disampaikan memerlukan penyelesaian atau respon
6. data pendukung lengkap dan akurat

Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Bagian Pengaduan Masyarakat

Ruangan 209, Lantai 2, Gedung Sekretariat Jenderal DPR RI, Komplek Gedung DPR RI, Jalan Jenderal Gatot Subroto, Senayan 10270 0215715818

pengaduan.dpr.go.id

Dewan Perwakilan Rakyat / Deputi Bidang Administrasi / Biro Hukum dan Pengaduan Masyarakat / Bagian Pengaduan Masyarakat



1. Pengadu Log In melalui www.dpr.go.id (<http://pengaduan.dpr.go.id>);
2. Pengadu mengisi Form, sesuai isian yang ada, dan akan mendapat Tiket pengaduan;
3. Bagian Dumas membuat kronogis dan meneruskan kepada Pimpinan/Komisi/Badan DPR RI;
4. Pengadu dapat mengecek Status Tindak Lanjut Aduan dengan Tiket Pengaduan

Waktu Penyelesaian

Bagian Pengaduan Masyarakat

Ruangan 209, Lantai 2, Gedung Sekretariat Jenderal DPR RI, Komplek Gedung DPR RI, Jalan Jenderal Gatot Subroto, Senayan 10270 0215715818

pengaduan.dpr.go.id

Dewan Perwakilan Rakyat / Deputi Bidang Administrasi / Biro Hukum dan Pengaduan Masyarakat / Bagian Pengaduan Masyarakat

0

1. Pengaduan melalui surat/tertulis ditindaklanjuti 3x24 jam
2. pengaduan melalui website www.dpr.go.id (<http://pengaduan.dpr.go.id>) ditindaklanjuti pada hari yang sama 1x24 jam
3. pengaduan secara langsung ditindaklanjuti hari yang sama
4. pengaduan melalui SMS Aspirasi 089629799985 ditindaklanjuti pada hari yang sama 1x24 jam
5. loket pengaduan dibuka setiap hari kerja pukul 08.00-16.00
6. jangka waktu penyelesaian surat pengaduan disesuaikan dengan permasalahan yang diadukan

Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

Produk Pelayanan

1. pengaduan masyarakat

Pengaduan Layanan

Bagian Pengaduan Masyarakat

Ruangan 209, Lantai 2, Gedung Sekretariat Jenderal DPR RI, Komplek Gedung DPR RI, Jalan Jenderal Gatot Subroto, Senayan 10270 0215715818

pengaduan.dpr.go.id

Dewan Perwakilan Rakyat / Deputi Bidang Administrasi / Biro Hukum dan

Pengaduan Masyarakat / Bagian Pengaduan Masyarakat

1. Pengaduan melalui Surat/Tertulis

- a. Surat aduan ditujukan kepada Pimpinan/Komisi/Badan DPR RI
- b. Bagian Dumas menginput surat yang ditujukan ke Pimpinan DPR RI, dibuat kronologi dan dianalisa sesuai permasalahan dan tujuan
- c. Bagian Dumas menginput surat yang ditujukan kepada Komisi/Badan DPR RI, dibuat kronologi
- d. Bagian Dumas meneruskan disposisi Pimpinan DPR RI kepada Pimpinan Komisi/Badan
- e. Bagian Dumas mengirim surat pemberitahuan tindak lanjut kepada pengadu.

2. Pengaduan melalui Website

- a. Pengadu log in melalui <http://pengaduan.dpr.go.id>
- b. Pengadu mengisi form sesuai isian yang ada dan akan mendapatkan nomor tiket pengaduan
- c. Bagian Dumas membuat kronologis dan meneruskan kepada Pimpinan/Komisi/Badan DPR RI
- d. Pengadu dapat memeriksa status tindak lanjut aduan dengan memasukkan nomor tiket pengaduan.

3. Pengaduan Datang Langsung, dalam hal urusan :

a. Penyampaian pengaduan

- 1) Pengadu datang langsung ke bagian Dumas
- 2) Pengadu mengisi buku tamu, apabila belum mempunyai nomor registrasi surat, pengadu diarahkan ke bagian persuratan dan penyimpanan
- 3) Pengadu mendapatkan bukti surat dari Bagian Persuratan dan Penyimpanan
- 4) Bagian Dumas menginput surat, membuat kronologi, dan melakukan analisa terkait materi pengaduan sesuai permasalahan
- 5) Bagian Dumas meneruskan disposisi Pimpinan DPR kepada Pimpinan Komisi/Badan
- 6) Bagian Dumas membuat surat pemberitahuan tindak lanjut pengaduan.

b. Permohonan informasi tindak lanjut surat aduan

- 1) Pengadu mengisi buku tamu



Bagian Pengaduan Masyarakat

Ruangan 209, Lantai 2, Gedung Sekretariat Jenderal DPR RI, Komplek Gedung DPR RI, Jalan Jenderal Gatot Subroto, Senayan 10270 0215715818

pengaduan.dpr.go.id

Dewan Perwakilan Rakyat / Deputi Bidang Administrasi / Biro Hukum dan Pengaduan Masyarakat / Bagian Pengaduan Masyarakat