



PROVINSI JAWA TENGAH

KEPUTUSAN DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH  
KABUPATEN KEBUMEN

NOMOR 170/28 TAHUN 2023

TENTANG

PEDOMAN UMUM PENGELOLAAN ASPIRASI DAN PENGADUAN MASYARAKAT  
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN KEBUMEN

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH  
KABUPATEN KEBUMEN,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka memberikan kemudahan akses informasi kepada publik mengenai prosedur penyampaian aspirasi dan pengaduan masyarakat kepada Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Kebumen perlu disusun pedoman umum;
- b. bahwa pedoman umum sebagaimana dimaksud dalam huruf a untuk meningkatkan kinerja Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Kebumen dalam menampung, menghimpun, menyerap, menindaklanjuti aspirasi dan pengaduan masyarakat yang disampaikan baik secara langsung maupun tidak langsung, dari tahap penerimaan hingga penyelesaian tindak lanjutnya sehingga berjalan efektif dan efisien;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, maka perlu menetapkan Keputusan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Kebumen tentang Pedoman Umum Pengelolaan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Kebumen;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);

2. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyusunan Tata Tertib Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, Kabupaten, dan Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6197);

Memperhatikan : Peraturan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 1 Tahun 2020 tanggal 14 April 2020 tentang Tata Tertib Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Kebumen.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Pedoman Umum Pengelolaan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Kebumen sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA : Pedoman Umum Pengelolaan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Kebumen sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU sebagai arah dan pedoman bagi segenap unsur yang ada di lingkungan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Kebumen dalam menampung, menghimpun, menindaklanjuti dan menyerap aspirasi dan pengaduan masyarakat.

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

Ditetapkan di Kebumen  
pada tanggal 2 Oktober 2023

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH

KABUPATEN KEBUMEN

Ketua,



SARIMUN

Lampiran I : Keputusan Dewan Perwakilan Rakyat  
Daerah Kabupaten Kebumen  
Nomor : 170/28 TAHUN 2023  
Tanggal : 2 Oktober 2023

---

**PEDOMAN UMUM  
PENGELOLAAN ASPIRASI DAN PENGADUAN MASYARAKAT  
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN KEBUMEN**

**DAFTAR ISI**

**BAB I**

<b>PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Dasar Hukum.....	2
C. Tujuan.....	2
D. Sasaran .....	3
<b>BAB II</b> .....	4

<b>PENGERTIAN UMUM, RUANG LINGKUP, DAN PRINSIP PENGELOLAAN</b> ..	4
A. Pengertian Umum .....	4
B. Ruang Lingkup.....	5
C. Prinsip Pengelolaan.....	6

<b>BAB III</b> .....	8
----------------------	---

<b>INDIKATOR KINERJA</b> .....	8
A. Alat Kelengkapan DPRD .....	8
B. Sekretariat DPRD .....	8

<b>BAB IV</b> .....	9
---------------------	---

<b>PROSEDUR PENGELOLAAN</b> .....	9
A. Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat secara Langsung .....	9
B. Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat secara Tidak Langsung.....	10
C. Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat yang Bersifat Tembusan.....	12

<b>BAB V</b> .....	13
--------------------	----

<b>PEMANTAUAN DAN EVALUASI</b> .....	13
--------------------------------------	----

<b>BAB VI</b> .....	14
---------------------	----

<b>PENUTUP</b> .....	14
----------------------	----

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Sebagai kerangka representasi rakyat di daerah, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Kebumen memiliki 3 fungsi, yaitu fungsi pembentukan perda, fungsi anggaran, dan fungsi pengawasan sebagaimana diatur dalam Pasal 4 Peraturan DPRD Kabupaten Kebumen Nomor 1 Tahun 2020 tentang Tata Tertib DPRD. Fungsi tersebut telah menempatkan DPRD sebagai lembaga yang memiliki kedudukan strategis dalam menjalankan demokrasi serta mewujudkan keseimbangan kekuasaan (*check and balances*) antara Pemerintah Daerah dan DPRD khususnya di Kabupaten Kebumen.

Dalam hal pelaksanaan fungsi pengawasan, masyarakat menaruh harapan yang besar terhadap kinerja DPRD terutama dalam mengakomodasi dan menindaklanjuti aspirasi dan pengaduan dari masyarakat. Namun, saat ini DPRD dihadapkan pada kenyataan bahwa sebagian besar masyarakat belum merasa puas atas pelaksanaan fungsi konstitusional DPRD, terutama peran dan tugas DPRD di dalam menampung, menghimpun, menyerap, dan menindaklanjuti aspirasi dan pengaduan masyarakat. Untuk itu, DPRD perlu meningkatkan kinerjanya sesuai tugas dan wewenangnya agar dapat bersikap proaktif dan sungguh-sungguh dalam menyerap, menghimpun, menampung, dan menindaklanjuti aspirasi dan pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat, sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 71 huruf s dan Pasal 79 huruf j Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2009 tentang MPR, DPR, DPD, dan DPRD serta Pasal 245 Peraturan DPRD Kabupaten Kebumen Nomor 1 Tahun 2020 tentang Tata Tertib.

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

## **B. Dasar Hukum**

1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyusunan Tata Tertib Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, Kabupaten, dan Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6197);
3. Peraturan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 1 Tahun 2020 tentang Tata Tertib Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Kebumen.

## **C. Tujuan**

1. Memberikan kemudahan akses informasi kepada publik mengenai prosedur penyampaian aspirasi dan pengaduan masyarakat kepada DPRD Kabupaten Kebumen.
2. Sebagai Pedoman Umum Pengelolaan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Kebumen.
3. Meningkatkan kinerja DPRD dan kinerja Sekretariat DPRD sebagai sistem pendukung (*supporting system*) DPRD Kabupaten Kebumen dalam menampung, menghimpun, menyerap dan menindaklanjuti aspirasi dan pengaduan masyarakat.
4. Memberikan arah dan langkah yang jelas kepada AKD dan Sekretariat DPRD untuk mengelola aspirasi dan pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat.
5. Memperlancar pengelolaan aspirasi dan pengaduan masyarakat yang disampaikan kepada DPRD Kabupaten Kebumen, baik secara langsung maupun tidak langsung, dari tahap penerimaan hingga tahap penyelesaian tindak lanjutnya oleh DPRD Kabupaten Kebumen sehingga berjalan secara efektif dan efisien.

#### **D. Sasaran**

1. Terselenggaranya pengelolaan aspirasi dan pengaduan masyarakat oleh seluruh AKD dan Sekretariat DPRD sebagai *supporting system*, yang mampu meningkatkan kinerja dan citra DPRD Kabupaten Kebumen di mata masyarakat.
2. Terciptanya keterbukaan informasi mengenai pengelolaan aspirasi dan pengaduan masyarakat.
3. Terwujudnya pengelolaan aspirasi dan pengaduan masyarakat yang dapat dipertanggung jawabkan secara kelembagaan DPRD dan Sekretariat DPRD.

## **BAB II**

### **PENGERTIAN UMUM, RUANG LINGKUP, DAN PRINSIP PENGELOLAAN**

#### **A. Pengertian Umum**

1. Pedoman dalam pengertian ini adalah pedoman yang mengatur pengelolaan aspirasi dan pengaduan masyarakat kepada DPRD Kabupaten Kebumen secara kelembagaan.
2. Aspirasi adalah keinginan kuat dari masyarakat yang disampaikan kepada DPRD Kabupaten Kebumen dalam bentuk pernyataan sikap, pendapat, harapan, kritikan, masukan, dan saran terkait dengan tugas, fungsi, dan kewenangan DPRD Kabupaten Kebumen.
3. Pengaduan adalah ungkapan rasa tidak senang, ketidakpuasan atau keluhan yang disampaikan kepada DPRD Kabupaten Kebumen atas suatu permasalahan yang terkait dengan fungsi pengawasan dalam rangka pelaksanaan Peraturan Daerah, pelaksanaan keuangan daerah dan kebijakan pemerintah daerah.
4. Pengadu atau pelapor adalah individu atau kelompok (perkumpulan/organisasi/asosiasi lain) yang menyampaikan aspirasi dan pengaduan secara langsung ataupun tidak langsung kepada DPRD Kabupaten Kebumen.
5. Teradu atau terlapor adalah perorangan, kelompok, organisasi, dan instansi terkait yang diadukan.
6. Menampung aspirasi adalah kegiatan atau proses menerima aspirasi yang disampaikan kepada DPRD Kabupaten Kebumen.
7. Menghimpun aspirasi adalah kegiatan atau proses mengumpulkan, memilih dan memilah aspirasi yang disampaikan kepada DPRD Kabupaten Kebumen ke dalam kelompok-kelompok yang mempunyai katagori yang sama.
8. Menyerap aspirasi adalah kegiatan kedewanan yang dilakukan dengan cara mendengar, memperhatikan, mempelajari dan mengkaji aspirasi, baik yang berkembang di masyarakat maupun yang diadukan ke DPRD Kabupaten Kebumen.
9. Menindaklanjuti aspirasi adalah kegiatan melaksanakan hasil penyerapan aspirasi oleh AKD sesuai dengan tugas, fungsi, dan wewenangnya ditetapkan berdasarkan pembedangan tugas yang ditetapkan.

10. Menindaklanjuti pengaduan adalah kegiatan yang dilaksanakan oleh AKD sesuai dengan tugas, fungsi dan wewenangnya dalam rangka menyikapi permasalahan yang diadukan.
11. Surat aspirasi dan pengaduan masyarakat adalah surat atau pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat, baik secara individu maupun kelompok/institusi, kepada DPRD Kabupaten Kebumen yang memerlukan tanggapan atau penyelesaian lebih lanjut.
12. Pengelolaan aspirasi dan pengaduan masyarakat adalah seluruh proses kegiatan yang meliputi penerimaan aspirasi dan pengaduan, baik yang disampaikan oleh perorangan/delegasi secara langsung kepada DPRD Kabupaten Kebumen maupun yang disampaikan secara tidak langsung oleh perorangan atau kelompok melalui surat tertulis kepada DPRD Kabupaten Kebumen yang proses pengelolaan serta tindak lanjut penyelesaiannya dilakukan sesuai dengan prosedur yang berlaku.
13. Pengelolaan aspirasi dan pengaduan secara langsung adalah penyampaian aspirasi dan pengaduan yang disampaikan oleh perorangan atau delegasi yang datang ke DPRD Kabupaten Kebumen sesuai dengan prosedur yang ditetapkan dan diterima langsung oleh Pimpinan DPRD dan atau AKD
14. Pengelolaan aspirasi dan pengaduan secara tidak langsung adalah penyampaian aspirasi dan pengaduan, baik yang disampaikan oleh perorangan atau kelompok masyarakat melalui surat dan media sosial resmi DPRD Kabupaten Kebumen untuk diproses sesuai dengan prosedur yang berlaku.
15. Unjuk rasa atau demonstrasi adalah kegiatan yang dilakukan oleh seorang atau lebih untuk mengeluarkan pikiran dengan lisan, tulisan, dan sebagainya secara demonstratif di muka umum.

## **B. Ruang Lingkup**

1. Pengelolaan aspirasi dan pengaduan masyarakat yang dimaksudkan dalam pedoman ini adalah yang disampaikan secara langsung atau tidak langsung yang dibatasi pada pengelolaan aspirasi dan pengaduan masyarakat secara kelembagaan DPRD dan Sekretariat DPRD.

2. Unit Pelaksana kegiatan adalah Bagian yang mengelola Hubungan Masyarakat untuk pengelolaan aspirasi dan pengaduan secara langsung, sedangkan Bagian Yangmembidangi pengaduan Sekretariat DPRD, untuk pengelolaan aspirasi dan pengaduan secara tidak langsung maupun yang melalui media sosial resmi DPRD Kabupaten Kebumen.
3. Pelaksana kegiatan adalah seluruh pejabat struktural dan fungsional serta para pegawai Sekretariat DPRD, yang ditugaskan sesuai dengan tupoksi masing-masing.
4. Penanggung jawab kebijakan dalam rangka menindaklanjuti pengaduan adalah Pimpinan DPRD dan atau pimpinan AKD, sedangkan penanggung jawab kegiatan secara administratif adalah Sekretaris DPRD.
5. Keluaran (output) kegiatan adalah:
  - a. Output untuk pengaduan secara langsung adalah :
    - 1) terlaksananya audiensi/pertemuan antara pimpinan/ AKD dengan delegasi;
    - 2) terlaksananya pembahasan mengenai masalah yang diadakan pada rapat kerja AKD.
  - b. Output untuk pengaduan secara tidak langsung adalah terlaksananya jawaban kepada pihak pelapor atas hasil pembahasan AKD terhadap permasalahan yang diadukannya.
6. Kemanfaatan (*outcome*) kegiatan adalah tertanganinya aspirasi dan pengaduan masyarakat secara efektif dan efisien serta dapat dipertanggung jawabkan oleh DPRD.

### **C. Prinsip Pengelolaan**

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

#### 1. Objektivitas

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

2. Koordinasi

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

3. Efektifitas dan efisiensi

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

4. Akuntabilitas

Proses pengelolaan aspirasi dan pengaduan masyarakat dan tindak lanjutnya dapat dipertanggungjawabkan, baik oleh DPRD sebagai Lembaga perwakilan maupun Sekretariat DPRD sebagai *supporting system* kepada DPRD.

5. Transparansi

Pengelolaan aspirasi dan pengaduan masyarakat dilakukan berdasarkan prosedur dan mekanisme yang jelas dan baku, serta segala informasi mengenai data penanganan pengaduan dan penyelesaian yang bersifat umum.

6. Azas keadilan

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

7. Rahasia

Pengelolaan aspirasi dan pengaduan yang disampaikan secara langsung ataupun tidak langsung dilaksanakan dengan memperhatikan kerahasiaan atas masalah yang disampaikan oleh pelapor.

## **BAB III**

### **INDIKATOR KINERJA**

#### **A. Alat Kelengkapan DPRD**

1. Agar pengelolaan aspirasi dan pengaduan masyarakat berjalan efektif dan efisien, maka pada setiap masa persidangan, AKD mengalokasikan waktu untuk mengagendakan tindak lanjut atas pengaduan masyarakat yang masuk dalam rapat-rapat di AKD. Disamping itu, pada masa sidang jika dipandang perlu AKD dapat melakukan kunjungan langsung (*on the spot*) ke lapangan. Sedangkan pada masa reses, ketika Anggota AKD melakukan kunjungan kerja, DPRD dapat menghimpun aspirasi masyarakat.
2. Tingkat Frekuensi Pengelolaan Delegasi.  
AKD hanya dapat menerima delegasi dalam 1 (satu) hari kerja maksimal 3 (tiga) delegasi atau sesuai dengan kesepakatan AKD.
3. Tingkat Frekuensi Pengelolaan melalui Rapat-Rapat di AKD.  
Pengelolaan surat pengaduan yang disampaikan dalam rapat-rapat di AKD minimal satu kali dalam satu bulan per masa sidang.
4. Tingkat Frekuensi Pengelolaan melalui Kunjungan Kerja atau Peninjauan ke Lapangan.  
Pengelolaan tindak lanjut surat pengaduan yang dilakukan melalui kunjungan kerja atau peninjauan ke lapangan dapat dilakukan minimal satu kali apabila dipandang perlu.

#### **B. Sekretariat DPRD**

1. Indikator Kinerja Sekretariat DPRD dalam penanganan surat aspirasi dan pengaduan masyarakat mencakup kegiatan sebagai berikut:
  - a. pengelolaan administrasi terhadap aspirasi dan pengaduan;
  - b. penyaluran delegasi masyarakat yang datang ke DPRD;
  - c. Pengelolaan aspirasi dan pengaduan masyarakat melalui media sosial resmi DPRD Kabupaten Kebumen;
  - d. Laporan Sekretaris DPRD per satu tahun masa sidang tentang rekapitulasi surat aspirasi dan pengaduan serta tindaklanjutnya.
2. Indikator kinerja Sekretariat DPRD mengenai pengelolaan aspirasi dan pengaduan diatur lebih lanjut dalam SOP Sekretariat DPRD.

**BAB IV**  
**PROSEDUR PENGELOLAAN**

**A. Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat secara Langsung**

1. Aspirasi dan pengaduan secara langsung dilakukan oleh pihak yang terdiri atas :
  - a. Individu atau perorangan;
  - b. Kelompok masyarakat atau organisasi; dan
  - c. Institusi.
2. Persyaratan :
  - a. Menunjukkan identitas;
  - b. Memiliki maksud dan tujuan yang jelas;
  - c. Memiliki substansi yang jelas; dan
  - d. Disertai data pendukung.
3. Waktu Penerimaan :
  - a. Senin s.d Kamis : Pukul 09.00 - 16.00 wib
  - b. Jumat : Pukul 09.00 - 11.00 wib
  - c. Pengecualian waktu penerimaan delegasi ditentukan oleh Pimpinan DPRD/AKD yang bersangkutan.
4. Jumlah delegasi maksimal 5 orang atau ditentukan lain.
5. Mengajukan permohonan audiensi yang disampaikan minimal 3 (tiga) hari kerja sebelum pelaksanaan;
6. Mekanisme:
  - a. Penerimaan pihak pelapor/pengadu yang akan memasuki lingkungan DPRD, dilaksanakan oleh petugas Pengamanan.
  - b. Petugas Pengamanan melakukan pemeriksaan terkait maksud dan tujuan kegiatan.
  - c. Pemeriksaan oleh petugas Pengamanan dilakukan sesuai dengan prosedur tetap dari unit kerja yang membidangi pengamanan.
  - d. Setelah melalui pemeriksaan, petugas Pengamanan mengantarkan pihak pelapor/pengadu kepada Bagian yang membidangi Hubungan masyarakat.
  - e. Bagian yang membidangi Hubungan Masyarakat melakukan verifikasi terhadap maksud dan tujuan serta dokumen pendukung sesuai dengan syarat penyampaian aspirasi dan pengaduan.

- f. Hasil verifikasi berupa memenuhi persyaratan atau tidak memenuhi persyaratan.
- g. Pihak pelapor/pengadu yang tidak memenuhi persyaratan, wajib untuk melengkapi persyaratan atau menyampaikan Aspirasi dan pengaduan melalui mekanisme penyampaian aspirasi dan pengaduan secara tidak langsung.
- h. Bagian yang membidangi hubungan masyarakat menyalurkan pihak pelapor/pengadu yang memenuhi persyaratan kepada Pimpinan DPRD dan/ AKD.
- i. Bagian yang membidangi hubungan masyarakat melakukan pendampingan dan mencatat aspirasi dan pengaduan yang disampaikan kepada Pimpinan DPRD dan/AKD.
- j. Dalam hal Pimpinan DPRD dan/AKD berhalangan untuk menerima pihak pelapor/pengadu, Bagian yang membidangi Hubungan Masyarakat memberikan alternatif penyampaian aspirasi dan pengaduan dengan :
  - 1) Mekanisme penyampaian aspirasi dan pengaduan secara tidak langsung; atau
  - 2) Diterima pada hari lain yang ditentukan.

**B. Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat secara Tidak Langsung**

Aspirasi dan pengaduan dapat disampaikan secara tertulis (surat) atau melalui media sosial resmi DPRD Kabupaten Kebumen (online).

- 1. Aspirasi dan pengaduan Tertulis
  - a. Aspirasi dan pengaduan secara tertulis/surat dilakukan oleh pihak yang terdiri atas :
    - 1) Individu atau perorangan;
    - 2) Kelompok masyarakat atau organisasi; dan
    - 3) Institusi.
  - b. Persyaratan:
    - 1) Menunjukkan identitas;
    - 2) Memiliki maksud dan tujuan yang jelas;
    - 3) Memiliki substansi yang jelas; dan
    - 4) Disertai data pendukung.

- c. Mekanisme :
- 1) Aspirasi dan pengaduan yang disampaikan secara tertulis/ surat, diterima oleh Bagian yang membidangi tata persuratan untuk dilakukan pencatatan.
  - 2) Aspirasi dan pengaduan secara tertulis/ surat yang telah dicatat, disampaikan kepada Bagian yang membidangi pengaduan masyarakat.
  - 3) Bagian yang membidangi pengaduan masyarakat melakukan verifikasi atas aspirasi dan pengaduan yang telah disampaikan.
  - 4) Verifikasi dilakukan berdasarkan persyaratan penyampaian aspirasi dan pengaduan.
  - 5) Hasil verifikasi dapat berupa memenuhi persyaratan atau tidak memenuhi persyaratan untuk di tindaklanjuti.
  - 6) Aspirasi dan pengaduan yang tidak memenuhi persyaratan akan diarsipkan.
  - 7) Aspirasi dan pengaduan yang memenuhi persyaratan akan dilaksanakan analisis oleh Bagian yang membidangi pengaduan masyarakat.
  - 8) Analisis oleh Bagian yang membidangi pengaduan masyarakat terdiri dari :
    - a) Analisis aspirasi dan pengaduan yang ditujukan kepada Pimpinan DPRD.
    - b) Analisis aspirasi dan pengaduan yang ditujukan kepada Komisi atau Badan, Panitia Khusus atau Alat Kelengkapan.
    - c) Analisis aspirasi dan pengaduan disampaikan kepada pimpinan DPRD atau AKD melalui Sekretaris DPRD.
- d. Surat Tindak Lanjut/Tanggapan/Jawaban :
- 1) Proses tindak lanjut surat aspirasi dan pengaduan dilaksanakan berdasarkan arahan/disposisi Pimpinan DPRD.
  - 2) Surat tanggapan atau tindaklanjut kepada pelapor/pengadu dibuat oleh Bagian yang membidangi pengaduan masyarakat berdasarkan persetujuan dan arahan Pimpinan DPRD.
- e. Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat yang Bersifat Tembusan :
- a. Aspirasi dan pengaduan masyarakat yang bersifat tembusan dicatat dan dilakukan rekapitulasi oleh Bagian yang membidangi pengaduan masyarakat;

- b. Aspirasi dan pengaduan masyarakat harus memenuhi syarat dengan memuat identitas dan alamat pengirim yang lengkap, maksud dan tujuan yang jelas, substansi permasalahan yang jelas dan data pendukung yang akurat;
- c. Aspirasi dan pengaduan masyarakat yang memenuhi syarat akan disampaikan kepada Pimpinan DPRD dan atau AKD melalui Sekretaris DPRD;
- d. Aspirasi dan pengaduan yang bersifat tembusan akan ditindaklanjuti sesuai arahan atau disposisi pimpinan DPRD.

## **2. Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat Secara On Line**

- 1. Aspirasi dan pengaduan masyarakat dapat disampaikan melalui media sosial dan website resmi DPRD Kabupaten Kebumen.
- 2. Aspirasi dan pengaduan harus memuat :
  - a. Identitas dan alamat pengirim yang jelas dan lengkap.
  - b. Maksud dan tujuan Aspirasi dan pengaduan.
  - c. Substansi permasalahan.
  - d. Data pendukung lengkap dan akurat.
- 3. Mekanisme :
  - a. Admin Sekretariat DPRD menerima aspirasi dan pengaduan melalui media sosial atau website.
  - b. Admin Sekretariat DPRD melakukan verifikasi dan identifikasi terhadap aspirasi dan pengaduan sesuai dengan kewenangan DPRD.
  - c. Aspirasi dan pengaduan yang tidak memenuhi syarat akan diarsipkan, sedangkan yang memenuhi persyaratan akan di rekap dan disampaikan kepada Bagian yang membidangi aspirasi dan pengaduan.
  - d. Bagian yang membidangi aspirasi dan pengaduan melaksanakan analisis dan penelaahan, selanjutnya menyampaikan kepada Pimpinan DPRD/AKD melalui Sekretaris DPRD.
  - e. Disposisi Pimpinan DPRD atas aspirasi dan pengaduan akan disampaikan kepada AKD atau fraksi dengan memperhatikan substansi permasalahannya.

**BAB V**  
**PEMANTAUAN DAN EVALUASI**

1. Pemantauan dan evaluasi aspirasi dan pengaduan masyarakat dilaksanakan oleh:
  - a. Bagian yang membidangi hubungan masyarakat untuk pengelolaan aspirasi dan pengaduan masyarakat yang disampaikan secara langsung.
  - b. Bagian yang membidangi pengaduan masyarakat untuk aspirasi dan pengaduan yang disampaikan secara tidak langsung.
2. Pemantauan dan evaluasi dilakukan secara berkala dengan menyampaikan laporan pemantauan dan evaluasi atas pengelolaan aspirasi dan pengaduan pada setiap akhir masa sidang.
3. Hasil pemantauan dan evaluasi disampaikan kepada pimpinan DPRD, AKD dan Sekretaris DPRD.
4. Bagian yang membidangi hubungan masyarakat dan Bagian yang membidangi pengaduan masyarakat, menyusun laporan berupa daftar inventaris mengenai pengelolaan aspirasi dan pengaduan yang dilakukan setiap 1 tahun kalender.
5. Laporan pengelolaan aspirasi dan pengaduan disampaikan kepada Pimpinan DPRD, AKD dan Sekretaris DPRD.

**BAB VI**  
**PENUTUP**

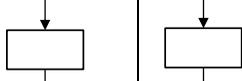
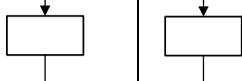
Demikian Pedoman Umum Pengelolaan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah ini disusun untuk menjadi pedoman DPRD maupun Sekretariat DPRD.

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH  
KABUPATEN KEBUMEN



**Standar Operasional Prosedur Pengelolaan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat secara Langsung**

No.	Aktivitas	Pelaksana					Mutu Baku			Ket	
		Pengadu/ Pelapor	Petugas	Bagian Persidangan dan PerUU-an	Sekretaris DPRD	Alat Kelengkapan DPRD	Pimpinan DPRD	Kelengkapan	Waktu		Output
1	Menyampaikan aspirasi dan/atau pengaduan masyarakat secara langsung oleh: a. Individu atau perorangan; b. Kelompok masyarakat atau organisasi; dan c. Institusi							Persyaratan: a. Menunjukkan identitas; b. Memiliki maksud dan tujuan yang jelas; c. Memiliki substansi yang jelas; d. Melengkapi berkas administrasi pendukung; dan e. Mengajukan permohonan audiensi yang disampaikan minimal 3 (tiga) hari kerja sebelum pelaksanaan.	15 menit	Kelengkapan persyaratan dan administrasi pendukung sesuai ketentuan	
2	Menerima dan mengidentifikasi penyampaian aspirasi dan/atau pengaduan: a. apabila persyaratan administrasi aspirasi dan/atau pengaduan sesuai ketentuan maka lanjut diproses; dan b. apabila tidak memenuhi persyaratan dikembalikan ke Pelapor/Pengadu untuk melengkapi persyaratan atau menyampaikan aspirasi dan/atau pengaduan melalui mekanisme penyampaian aspirasi dan pengaduan secara tidak langsung							Kelengkapan persyaratan dan administrasi pendukung sesuai ketentuan	15 menit	Hasil identifikasi persyaratan dan administrasi pendukung sesuai ketentuan	

3	Memberikan tanda terima laporan aspirasi dan/atau pengaduan kepada Pelapor/Pengadu dan melakukan pencatatan ke dalam sistem aplikasi penanganan aspirasi dan pengaduan							Hasil identifikasi persyaratan dan administrasi pendukung sesuai ketentuan	15 menit	Tanda terima laporan aspirasi dan/atau pengaduan dan pencatatan	
4	Menelaah laporan aspirasi dan/atau pengaduan disampaikan ke Bagian yang membidangi hubungan masyarakat							Tanda terima laporan aspirasi dan/atau pengaduan dan pencatatan	5 menit	Telaah laporan aspirasi dan/atau pengaduan	
5	Melakukan verifikasi terhadap maksud dan tujuan penyampaian aspirasi dan/atau pengaduan serta kelengkapan dokumen pendukung sesuai dengan persyaratan dan menelaah laporan pengaduan ke Sekretaris DPRD							Telaah laporan aspirasi dan/atau pengaduan	15 menit	Analisis maksud tujuan aspirasi dan/atau pengaduan dan telaah laporan	
6	Melakukan koordinasi atas penyampaian aspirasi dan/atau pengaduan serta menelaah aspirasi dan/atau pengaduan yang memenuhi persyaratan kepada Pimpinan DPRD dan/atau AKD							Analisis maksud tujuan aspirasi dan/atau pengaduan dan telaah laporan	15 menit	Koordinasi dan telaah aspirasi dan/atau pengaduan kepada Pimpinan DPRD dan/atau Alat Kelengkapan DPRD	
7	Menerima aspirasi dan/atau pengaduan sesuai dengan substansi, maksud dan tujuan							Koordinasi dan telaah aspirasi dan/atau pengaduan kepada Pimpinan DPRD dan/atau Alat Kelengkapan DPRD	1 hari	Penerimaan aspirasi dan/atau pengaduan	

8	<p>a. Melakukan pendampingan dan mencatat aspirasi dan/atau pengaduan yang disampaikan kepada Pimpinan DPRD dan/atau Alat Kelengkapan DPRD.</p> <p>b. Dalam hal Pimpinan DPRD dan/atau Alat Kelengkapan DPRD berhalangan untuk menerima pihak Pelapor/ Pengadu, Bagian yang membidangi hubungan masyarakat memberikan alternatif penyampaian aspirasi dan/ pengaduan melalui Petugas dengan mekanisme penyampaian aspirasi dan pengaduan secara tidak langsung atau disampaikan pada hari lain yang ditentukan.</p>							Penerimaan aspirasi dan/atau pengaduan	1 hari	<p>a. Pendampingan dan mencatat aspirasi dan/atau pengaduan</p> <p>b. Alternatif penyampaian aspirasi dan / pengaduan melalui mekanisme lain</p>	
9	Konfirmasi penyampaian jawaban penanganan pengaduan ke Pengadu/Pelapor melalui website dan media sosial							<p>a. Pendampingan dan mencatat aspirasi dan/atau pengaduan</p> <p>b. Alternatif penyampaian aspirasi dan / pengaduan melalui mekanisme lain</p>	30 hari	Konfirmasi jawaban ke Pelapor/ Pengadu dan publikasi jawaban/ penyelesaian	
10	Merekapitulasi tindak lanjut dan hasil penyelesaian laporan aspirasi dan/atau pengaduan.							Konfirmasi jawaban ke Pelapor/ Pengadu dan publikasi jawaban/ penyelesaian	15 menit	Rekapitulasi tindak lanjut dan hasil penyelesaian aspirasi dan/atau pengaduan.	

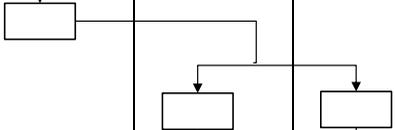
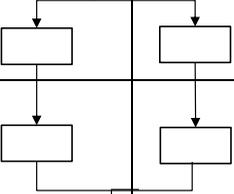
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH  
KABUPATEN KEBUMEN  
Ketua.



SARIMUN

**Standar Operasional Prosedur Pengelolaan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat secara Tertulis**

No.	Aktivitas	Pelaksana						Mutu Baku			Ket	
		Pengadu/ Pelapor	Bagian Umum	Petugas	Bagian Fasilitasi Penganggaran dan Pengawasan	Sekretaris DPRD	Alat Kelengkapan DPRD	Pimpinan DPRD	Kelengkapan	Waktu		Output
1	Menyampaikan aspirasi dan/atau pengaduan masyarakat disampaikan secara tertulis/surat oleh: a. Individu atau perorangan; b. Kelompok masyarakat atau organisasi; dan c. Institusi								Persyaratan: a. Menunjukkan identitas; b. Memiliki maksud dan tujuan yang jelas; c. Memiliki substansi yang jelas; dan d. Melengkapi berkas administrasi pendukung.	15 menit	Kelengkapan persyaratan dan administrasi pendukung sesuai ketentuan	
2	Menerima dan mengidentifikasi penyampaian aspirasi dan/atau pengaduan: a. apabila persyaratan administrasi aspirasi dan/atau pengaduan sesuai ketentuan maka lanjut diproses; dan b. apabila tidak memenuhi persyaratan diarsipkan								Kelengkapan persyaratan dan administrasi pendukung sesuai ketentuan	15 menit	Hasil identifikasi persyaratan dan administrasi pendukung sesuai ketentuan	
3	Mencatat, upload data kelengkapan administrasi dan analisis aspirasi dan/atau pengaduan ke dalam sistem aplikasi								Hasil identifikasi persyaratan dan administrasi pendukung sesuai ketentuan	15 menit	Pencatatan, upload data dan analisis aspirasi dan/atau pengaduan dan pencatatan	
4	Menelaah laporan aspirasi dan/atau pengaduan disampaikan ke Bagian yang membidangi pengaduan masyarakat								Pencatatan, upload data dan analisis aspirasi dan/atau pengaduan dan pencatatan	5 menit	Telaah laporan aspirasi dan/atau pengaduan	

5	Menyelia terhadap maksud dan tujuan penyampaian aspirasi dan/atau pengaduan serta kelengkapan dokumen pendukung sesuai dengan persyaratan dan menelaah laporan pengaduan ke Sekretaris DPRD								Telaah laporan aspirasi dan/atau pengaduan	15 menit	Analisis maksud tujuan aspirasi dan/atau pengaduan dan telaah laporan	
6	Melakukan koordinasi dan menelaah atas penyampaian aspirasi dan/atau pengaduan kepada Pimpinan DPRD dan/atau Alat Kelengkapan DPRD								Analisis maksud tujuan aspirasi dan/atau pengaduan dan telaah laporan	15 menit	Koordinasi dan telaah aspirasi dan/atau pengaduan kepada Pimpinan DPRD dan/atau Alat Kelengkapan DPRD	
7	Proses tindak lanjut atas penyampaian aspirasi dan/atau pengaduan secara tertulis/surat								Koordinasi dan telaah aspirasi dan/atau pengaduan kepada Pimpinan DPRD dan/atau Alat Kelengkapan DPRD	30 hari	Persetujuan dan arahan Pimpinan DPRD	
8	Menerima arahan dan menyusun surat tanggapan atau tindak lanjut kepada Pelapor/Pengadu berdasarkan persetujuan dan arahan Pimpinan DPRD								Persetujuan dan arahan Pimpinan DPRD	60 menit	Surat tanggapan atau tindak lanjut atas aspirasi dan/atau pengaduan.	
9	Konfirmasi penyampaian jawaban penanganan pengaduan ke Pengadu/Pelapor melalui website dan media sosial								Surat tanggapan atau tindak lanjut atas aspirasi dan/atau pengaduan	30 menit	Konfirmasi jawaban ke Pelapor/ Pengadu dan publikasi jawaban/ penyelesaian.	
10	Merekapitulasi tindak lanjut dan hasil penyelesaian laporan aspirasi dan/atau pengaduan.								Konfirmasi jawaban ke Pelapor/ Pengadu dan publikasi jawaban/ penyelesaian	15 menit	Rekapitulasi tindak lanjut dan hasil penyelesaian aspirasi dan/atau pengaduan.	

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH  
KABUPATEN KEBUMEN  
Ketua.



SARIMUN

**Standar Operasional Prosedur Pengelolaan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat secara Elektronik/ Online**

No.	Aktivitas	Pelaksana					Mutu Baku			Ket	
		Pengadu/ Pelapor	Petugas	Bagian Fasilitasi Penganggaran dan Pengawasan	Sekretaris DPRD	Alat Kelengkapan DPRD	Pimpinan DPRD	Kelengkapan	Waktu		Output
1	Menerima aspirasi dan/atau pengaduan melalui media sosial atau website							Persyaratan: a. Menunjukkan identitas; b. Memiliki maksud dan tujuan yang jelas; c. Memiliki substansi yang jelas; dan d. Melengkapi berkas administrasi pendukung.	15 menit	Kelengkapan persyaratan dan administrasi pendukung sesuai ketentuan	
2	Mengidentifikasi penyampaian aspirasi dan/atau pengaduan sesuai dengan kewenangan DPRD: a. apabila persyaratan administrasi aspirasi dan/atau pengaduan sesuai ketentuan maka lanjut diproses; dan b. apabila tidak memenuhi persyaratan diarsipkan							Kelengkapan persyaratan dan administrasi pendukung sesuai ketentuan	15 menit	Hasil identifikasi persyaratan dan administrasi pendukung sesuai ketentuan	
3	Mencatat, upload data kelengkapan administrasi dan analisis aspirasi dan/atau pengaduan ke dalam sistem aplikasi							Hasil identifikasi persyaratan dan administrasi pendukung sesuai ketentuan	15 menit	Pencatatan, upload data dan analisis aspirasi dan/atau pengaduan dan pencatatan	
4	Menelaah laporan aspirasi dan/atau pengaduan disampaikan ke Bagian yang membidangi pengaduan masyarakat							Pencatatan, upload data dan analisis aspirasi dan/atau pengaduan dan pencatatan	5 menit	Telaah laporan aspirasi dan/atau pengaduan	

5	Menyelia terhadap maksud dan tujuan penyampaian aspirasi dan/atau pengaduan serta kelengkapan dokumen pendukung sesuai dengan persyaratan dan menelaah laporan pengaduan ke Sekretaris DPRD							Telaah laporan aspirasi dan/atau pengaduan	15 menit	Analisis maksud tujuan aspirasi dan/atau pengaduan dan telaah laporan	
6	Melakukan koordinasi dan menelaah atas penyampaian aspirasi dan/atau pengaduan kepada Pimpinan DPRD dan/atau Alat Kelengkapan DPRD							Analisis maksud tujuan aspirasi dan/atau pengaduan dan telaah laporan	15 menit	Koordinasi dan telaah aspirasi dan/atau pengaduan kepada Pimpinan DPRD dan/atau Alat Kelengkapan DPRD	
7	Proses tindak lanjut atas laporan aspirasi dan/atau pengaduan secara elektronik/ <i>online</i>							Koordinasi dan telaah aspirasi dan/atau pengaduan kepada Pimpinan DPRD dan/atau Alat Kelengkapan DPRD	30 hari	Persetujuan dan arahan Pimpinan DPRD	
8	Menerima arahan dan menyusun surat tanggapan atau tindak lanjut kepada Pelapor/Pengadu berdasarkan persetujuan dan arahan Pimpinan DPRD							Persetujuan dan arahan Pimpinan DPRD	60 menit	Surat tanggapan atau tindak lanjut atas aspirasi dan/atau pengaduan	
9	Konfirmasi penyampaian jawaban penanganan pengaduan ke Pengadu/Pelapor melalui website dan media sosial							Surat tanggapan atau tindak lanjut atas aspirasi dan/atau pengaduan	30 menit	Konfirmasi jawaban ke Pelapor/ Pengadu dan publikasi jawaban/ penyelesaian	
10	Merekapitulasi tindak lanjut dan hasil penyelesaian laporan aspirasi dan/atau pengaduan.							Konfirmasi jawaban ke Pelapor/ Pengadu dan publikasi jawaban/ penyelesaian	15 menit	Rekapitulasi tindak lanjut dan hasil penyelesaian aspirasi dan/atau pengaduan.	

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH  
KABUPATEN KEBUMEN  
K e t u a,



SARIMUN