



**MANAJEMEN PELAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN  
MASYARAKAT PADA SEKRETARIAT JENDERAL DEWAN  
PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA**

**SKRIPSI**

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Strata 1  
Departemen Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Diponegoro**

**Penyusun**

**MEYLANI ARUM JAGADDHITA**

**NIM. 14020220140036**

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK K.REMBANG**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS DIPONEGORO**

**SEMARANG**

**2024**

**SURAT PERNYATAAN  
KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)**

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap : Meylani Arum Jagaddhita
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14020220140036
3. Tempat / Tanggal Lahir : Tangerang, 05 Mei 2002
4. Jurusan / Program Studi : Administrasi Publik K. Rembang S1
5. Alamat : Asrama Polri Ciledug Jl.BhayangkaraXI

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi ) yang saya tulis berjudul :

**Manajemen Pelayanan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat Pada  
Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia**

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain dan juga tidak mengandung plagiasi dari sumber informasi lainnya. Hal ini diperkuat dengan hasil uji kemiripan Turnitin yang kurang dari 20 %.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil plagiasi karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

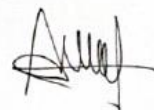
Mengetahui,  
Dosen Pembimbing



Retna Hanani, S.Sos., MPP.  
NIP. 198107212006042002

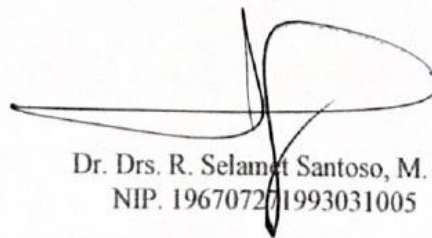
Semarang, 12 Juni 2024

Pembuat Pernyataan,



Meylani Arum Jagaddhita  
NIM. 14020220140036

Ketua Program Studi



Dr. Drs. R. Selamat Santoso, M. Si  
NIP. 196707271993031005

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : **Manajemen Pelayanan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat pada Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia**

Nama Penyusun : Meylani Arum Jagaddhita

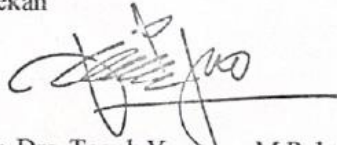
NIM : 14020220140036

Program Studi : Administrasi Publik K.Rembang

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata I Program Studi Administrasi Publik

Semarang, 12 Juni 2024

Dekan



Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin  
NIP. 198203212003122002

**Dosen Pembimbing :**

1. Retna Hanani, S.Sos., MPP
2. Dr. AP. Dra. Tri Yuniningsih, M.Si

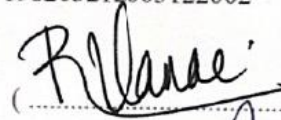
**Dosen Penguji Skripsi :**

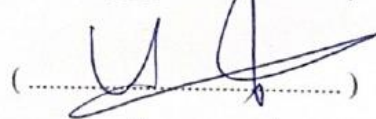
1. Dra. Nina Widiowati, M.Si
2. Retna Hanani, S.Sos., MPP
3. Dr. AP. Dra. Tri Yuniningsih, M.Si

Wakil Dekan I

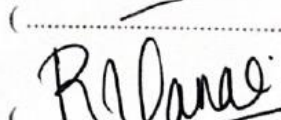


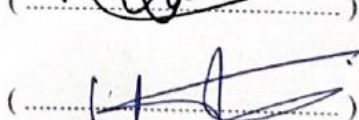
Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin  
NIP. 198203212003122002

  
(.....)

  
(.....)

  
(.....)

  
(.....)

  
(.....)

## **MOTTO**

*“Direndahkan dimata manusia, ditinggikan dimata Tuhan, Prove Them Wrong”*

*"Gonna fight and don't stop, until you are proud"*

*“Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja lelah-lelah itu. Lebarkan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Tapi. gelombang-gelombang itu yang nanti bisa kau ceritakan”*

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan berkat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan maksimal
2. Sebagai ungkapan terima kasih skripsi ini dipersembahkan untuk Bapak Estu Dandung dan Ibu Puput Pornamasari selaku orang tua penulis yang selama ini selalu menjadi penyemangat, selalu memberikan kasih sayang dan dukungan, selalu mendoakan setiap perjalanan penulis, memberikan motivasi, pelajaran, material yang tak terhingga dan selalu memberikan segala hal yang terbaik bagi penulis.
3. Kepada saudara kandung saya, Damar Adi Chandra yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada penulis
4. Kepada sahabat saya, Sevia Tri Rahayu, Jesia Charel Jovansa dan Norisa Salsabila yang selalu memberikan motivasi, memberikan dukungan dan bantuan, dan selalu mendengarkan keluh kesah penulis walaupun sedang berjuang bersama agar bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik
5. Kepada sahabat saya, Oca, Karin, Chika yang setia menemani di setiap proses penulis dan selalu memberikan dukungan kepada penulis walaupun jarak yang jauh
6. Kepada pemilik NPM. 213300516110 di Universitas Nasional yang selalu mendengarkan keluh kesah penulis dan selalu memberikan dukungan serta motivasi kepada penulis
7. Kepada Madagascar selaku sahabat-sahabat SMA yang saat ini sedang berjuang bersama dalam meraih gelarnya masing-masing dan saling memberikan motivasi, dukungan dan doa satu sama lain

## Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pelayanan pengaduan masyarakat yang masih belum berjalan dengan baik karena masih banyak jumlah surat pengaduan yang belum di proses dan setiap tahun jumlah surat yang dapat dilanjutkan ke Alat Kelengkapan Dewan jumlahnya tidak sesuai dengan jumlah surat yang masuk, hal ini di karena kan jumlah pegawai yang mengelola pengaduan masih kurang sehingga waktu penyelesaian pengaduan belum sesuai dengan SOP dan mengalami keterlambatan dalam penanganan pengaduan dan masyarakat masih kesulitan dalam mengirimkan pengaduan ke DPR padahal salah satu fungsi DPR adalah memberikan pengawasan terhadap program-program pelayanan yang berikan kepada masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis manajemen pelayanan dan faktor penghambat dan pendukung layanan aspirasi dan pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Bagian Pengaduan Masyarakat Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara mendalam dan observasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pengelolaan Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Masyarakat Pada Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia dapat dikatakan sudah optimal dilihat dari keberhasilan 3 dari 4 dimensi yang ada yaitu regulasi layanan (*service regulation*), fasilitas layanan (*service facilities*), peranan tim pengarah (*advisory team*). Dan dimensi yang belum optimal adalah prinsip pelayanan (*service principle*). Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Rahmayanty (2013) tentang manajemen pelayanan publik menyatakan terdapat 4 indikator yaitu regulasi layanan (*service regulation*), fasilitas layanan (*service facilities*), peranan tim pengarah (*advisory team*), dan prinsip pelayanan (*service principle*).

**Kata Kunci:** pengelolaan, layanan, aspirasi, pengaduan masyarakat

### ***Abstract***

*This research is motivated by the public complaint service which is still not running well because there are still a large number of complaint letters that have not been processed and every year the number of letters that can be forwarded to the Council Equipment is not in accordance with the number of letters received, this is because The number of employees who manage complaints is still insufficient so that the time for resolving complaints is not in accordance with the SOP and there are delays in handling complaints and the public still has difficulty sending complaints to the DPR even though one of the DPR's functions is to provide supervision over service programs provided to the community. The aim of this research is to analyze service management and the inhibiting and supporting factors for community aspirations and complaints services carried out by the Public Complaints Section of the Secretariat General of the Indonesian People's Representative Council. The research method uses a qualitative approach by collecting data through in-depth interviews and observation. The results of this research indicate that the Management of Community Aspiration and Complaint Services at the Secretariat General of the Republic of Indonesia's House of Representatives can be said to be optimal in terms of the success of 3 of the 4 existing dimensions, namely service regulation, service facilities, and the role of the steering team. (advisory team). And the dimension that is not yet optimal is the service principle. Based on the theory put forward by Rahmayanty (2013) regarding public service management, it states that there are 4 indicators, namely service regulation, service facilities, the role of the advisory team, and service principles.*

***Keywords:*** *management, services, aspirations, public complaints*

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya serta sholawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “MANAJEMEN PELAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA SEKRETARIAT JENDERAL DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA” dengan baik. Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang. Penulisan skripsi dapat terselesaikan atas dukungan dari berbagai pihak baik moril maupun materil. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.
2. Ibu Dr. AP. Dra. Tri Yuniningsih, M.Si selaku Ketua Departemen Administrasi Publik sekaligus Dosen Pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu dan perhatiannya untuk memberikan bimbingan dan pengarahan selama proses penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Dr. Drs. R Slamet Santoso, M.Si selaku Ketua Program Studi S1 Administrasi Publik PSDKU K.Rembang Universitas Diponegoro.
4. Ibu Dra. Nina Widowati, M.Si. selaku Dosen Wali yang telah mendampingi dan memberikan arahan akademik dan nasehat selama masa perkuliahan.



5. Ibu Retna Hanani, S.Sos., MPP. selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktu dan perhatiannya untuk memberikan bimbingan dan pengarahan selama proses penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Program Studi Administrasi Publik PSDKU K.Rembang Universitas Diponegoro yang telah mendidik dan membekali ilmu pengetahuan selama masa studi.
7. Seluruh Tendik Program Studi Administrasi Publik PSDKU K.Rembang Universitas Diponegoro yang selalu berusaha memberikan kenyamanan proses belajar dan membantu proses administrasi selama masa studi.
8. Seluruh Staff/Pegawai Biro Hukum dan Pengaduan Masyarakat khususnya Bagian Pengaduan Masyarakat Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia yang telah membantu penulis dalam penelitian ini untuk meluangkan waktu dan bersedia melakukan wawancara terkait penelitian penulis.

Semarang, 12 Juni 2024

Penulis



Meylani Arum Jagaddhita

NIM. 14020220140036

## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>3</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>4</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>5</b>
<b>Abstrak</b> .....	<b>6</b>
<i>Abstract</i> .....	<b>7</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>8</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>10</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>14</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>15</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.1 Latar Belakang .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2 Identifikasi Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3 Rumusan Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4 Tujuan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5 Kegunaan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5.1 Kegunaan Teoritis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5.2 Kegunaan Praktis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.6 Kerangka Teori/Konsep .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.6.1 Penelitian Terdahulu .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.6.2 Kajian Teori.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.6.2.1 Administrasi Publik.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.6.2.2 Manajemen Publik .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.6.2.3 Manajemen Pelayanan Publik .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.6.2.5 Faktor Pendukung dan Penghambat.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
	<b>defined.</b>
1.6.3 Kerangka Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.8 Argumen Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.9 Metode Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.9.1 Tipe Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

1.9.2	Situs Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.9.3	Subjek Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.9.4	Jenis Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.9.5	Sumber Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.9.6	Teknik Pengumpulan Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.9.7	Analisis dan Interpretasi Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.9.8	Kualitas Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB II .....</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>GAMBARAN UMUM PENELITIAN.....</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1	Gambaran Umum Negara Indonesia.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.1	Kondisi Geografis Negara Indonesia...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.2	Kependudukan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2	Gambaran Umum Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia.	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.1	Sejarah Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3	Gambaran Umum Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.1	Visi dan Misi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.2	Tugas Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4	Gambaran Umum Biro Hukum dan Pengaduan Masyarakat Sekretariat Jenderal DPR RI .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4.1	Visi dan Misi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4.2	Tugas Pokok dan Fungsi Biro Hukum dan Pengaduan Masyarakat Sekretariat Jenderal DPR RI .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4.3	Struktur Organisasi Biro Hukum dan Pengaduan Masyarakat Sekretariat Jenderal DPR RI .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB III.....</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS PEMBAHASAN</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1	Hasil Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1.1	Manajemen Pelayanan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1.1.1	Regulasi Layanan ( <i>service regulation</i> ) ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

- 3.1.1.1.1 Dasar Hukum Pelayanan .....**Error! Bookmark not defined.**
- 3.1.1.1.2 Persyaratan Pengaduan Masyarakat..... **Error! Bookmark not defined.**
- 3.1.1.1.3 Prosedur Pelayanan .....**Error! Bookmark not defined.**
- 3.1.1.1.4 Waktu Pelayanan.....**Error! Bookmark not defined.**
- 3.1.1.2 Fasilitas Layanan (*service facilities*)..... **Error! Bookmark not defined.**
  - 3.1.1.2.1 Fasilitas Pelayanan .....**Error! Bookmark not defined.**
- 3.1.1.3 Peranan Tim Pengarah (*advisory team*)... **Error! Bookmark not defined.**
  - 3.1.1.3.1 Tim Pengarah Memberikan Pengarahan .. **Error! Bookmark not defined.**
  - 3.1.1.3.2 Tim Pengarah Memberikan Perencanaan. **Error! Bookmark not defined.**
  - 3.1.1.3.3 Tim Pengarah Memberikan Monitoring Terhadap Pengelolaan Pengaduan.....**Error! Bookmark not defined.**
  - 3.1.1.3.4 Tim Pengarah Memberikan Motivasi ..... **Error! Bookmark not defined.**
- 3.1.1.4 Prinsip Pelayanan.....**Error! Bookmark not defined.**
  - 3.1.1.4.1 Kemudahan Layanan Pengaduan Masyarakat Sekretariat Jenderal DPR RI .....**Error! Bookmark not defined.**
  - 3.1.1.4.2 Kemurahan Layanan Pengaduan Masyarakat Sekretariat Jenderal DPR RI .....**Error! Bookmark not defined.**
  - 3.1.1.4.3 Kecepatan Layanan Pengaduan Masyarakat Sekretariat Jenderal DPR RI.....**Error! Bookmark not defined.**
  - 3.1.1.4.4 Kemanfaatan Layanan Pengaduan Masyarakat Sekretariat Jenderal DPR RI .....**Error! Bookmark not defined.**
- 3.1.2 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Layanan Pengaduan Masyarakat di Sekretariat Jenderal DPR RI.....**Error! Bookmark not defined.**
  - 3.1.2.1 Sarana dan Prasarana .....**Error! Bookmark not defined.**
    - 3.1.2.1.1 Penyediaan Jaringan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat. **Error! Bookmark not defined.**
    - 3.1.2.1.2 Penyediaan Aplikasi Layanan Pengaduan Masyarakat..... **Error! Bookmark not defined.**
  - 3.1.2.2 Publikasi .....**Error! Bookmark not defined.**
    - 3.1.2.2.1 Penyediaan laporan-Laporan.....**Error! Bookmark not defined.**
  - 3.1.2.3 Sosialisasi .....**Error! Bookmark not defined.**

3.1.2.4	Potensi Sumber Daya Manusia..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2	Pembahasan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.1	Analisis Hasil Temuan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB IV</b>	.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1	Kesimpulan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2	Saran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>LAMPIRAN</b>	.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Lampiran 1.1</b>	<b>Panduan Wawancara .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Lampiran 2.1</b>	<b>Dokumentasi Penelitian.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Lampiran 3.1</b>	<b>Surat Izin Penelitian .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Lampiran 4.1</b>	<b>Surat Bukti Telah Melakukan Penelitian ....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Lampiran 5.1</b>	<b>SOP (Standar Operasional Prosedur)....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Lampiran 6.1</b>	<b>Tabel Hasil Penelitian.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Lampiran 7.1</b>	<b>Transkrip Hasil Wawancara .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Lampiran 8.1</b>	<b>Tabel Penelitian Terdahulu.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR TABEL

- Tabel 1. 1.** Jumlah Pengaduan Masuk & Keluar Per Tahun **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 1. 2.** Aspirasi / Pengaduan Masyarakat Melalui Surat Printout..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 1. 3.** Aspirasi / Pengaduan Masyarakat Melalui Website. **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 1. 4.** Aspirasi / Pengaduan Masyarakat Yang Telah Diterima Dan Diteruskan Ke Alat Kelengkapan DPR RI..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 1. 5.** Jumlah Kasus Pengaduan Masyarakat Berdasarkan Bidanganya. **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 1. 6.** Operasionalisasi Konsep ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 1. 7.** Fenomena Penelitian ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 1.** Tabel Daftar Informan..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 2.** Matriks Rekapitan Hasil Penelitian ..... **Error! Bookmark not defined.**

## DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1. 1** Aspirasi / Pengaduan Masyarakat Masuk Ke DPR Tahun 2021 – 2022 .....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 1. 2** Jumlah Aspirasi / Pengaduan Masyarakat Yang Diterima dan Diteruskan ke AKD Tahun 2021 - 2022..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 1. 3** Aspirasi / Pengaduan Masyarakat Masuk Ke DPR Tahun 2022 – 2023 .....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 1. 4** Jumlah Aspirasi / Pengaduan Masyarakat Yang Diterima dan Diteruskan ke AKD Tahun 2022 – 2023 ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2. 1** Peta Negara Indonesia .....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2. 2** Pertumbuhan Penduduk Indonesia Tahun 2015-2023 ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2. 3** Struktur Biro Hukum dan Pengaduan Masyarakat Setjen DPR RI .....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3. 1** Foto SOP Pengelolaan Pengaduan Masyarakat...**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3. 2** Foto Persyaratan Bukti Pendukung Pengaduan...**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3. 3** Tim Pengarah Memberikan Arahan Kepada Pegawai & Peserta Magang .....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3. 4** Website Layanan Portal Pengaduan DPR RI **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3. 5** Cloud Bagian Pengaduan Masyarakat DPR RI ...**Error! Bookmark not defined.**