

## Kinerja Sekretariat Jenderal Dalam Menindaklanjuti Pengaduan Pada Komisi X Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia

Salwa Khoirunnisa

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Jakarta

Qiqi Asmara

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Jakarta

Alamat: Jl. K.H. Ahmad Dahlan, Cireundeu, Kec. Ciputat, Kota Tangerang Selatan

Korespondensi penulis: [salwakhoirunnisa7@gmail.com](mailto:salwakhoirunnisa7@gmail.com)

**Abstract.** *The government essentially provides services to the community and is required to serve the community and create conditions so that it has an impact on the community to develop, one of which is education. Through the Secretariat General, public complaints about education issues are submitted to Commission X of the DPR RI. The background for choosing this title was due to the increase in complaints submitted by the public regarding education, as well as a decrease in the performance of the Secretariat General of the DPR RI. The research objective is to identify and analyze the performance of the Secretariat General in following up on complaints to Commission X DPR RI. This study uses the theory of Agus Dharma (2004) with three measurement indicators that determine success, namely, (1) quantity, (2) quality, and (3) timeliness. This study used a qualitative research method with a descriptive approach. This study uses a way to collect data by making observations to collect data at the Secretariat General and Commission X DPR RI. The results on indicator (1) Quantity, the number of reports that have been completed by Commission X DPR RI are not submitted back to the Secretariat General of the DPR RI. (2) Quality, there is no clear information regarding the follow-up of letters submitted through the website, human resources need to conduct training on the applied information technology system, Commission X DPR RI is one that receives the most complaints in 2020-2021, (3) Timeliness, the time needed is very long because of the difficulty level of the complaint letter, correction of the results of the analysis until the letter can be submitted to Commission X DPR RI. The conclusion of this study is that in following up on complaints to Commission X DPR RI, reports that have been completed by Commission X DPR RI are not submitted back to the Secretariat General.*

**Keywords:** *Performance, Commission X DPR RI*

**Keywords:** Pemerintah pada hakekatnya memberikan pelayanan kepada masyarakat dituntut untuk melayani masyarakat dan menciptakan kondisi sehingga berdampak pada masyarakat untuk berkembang salah satunya pendidikan. Melalui Sekretariat Jenderal pengaduan masyarakat persoalan pendidikan disampaikan kepada Komisi X DPR RI. Latar belakang pemilihan judul ini dikarenakan meningkatnya pengaduan yang disampaikan masyarakat mengenai pendidikan, serta penurunan pada kinerja Sekretariat Jenderal DPR RI. Tujuan penelitian mengetahui dan menganalisis kinerja Sekretariat Jenderal dalam menindaklanjuti pengaduan pada Komisi X DPR RI. Penelitian ini menggunakan teori Agus Dharma (2004) dengan tiga indikator pengukuran menentukan keberhasilan yaitu, (1) Kuantitas, (2) Kualitas, dan (3) Ketepatan waktu. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini menggunakan cara untuk mengumpulkan data dengan melakukan observasi untuk mengambil data di Sekretariat Jenderal dan Komisi X DPR RI. Hasilnya pada indikator (1) Kuantitas, jumlah laporan yang telah diselesaikan oleh Komisi X DPR RI tidak disampaikan kembali kepada Sekretariat Jenderal DPR RI. (2) Kualitas, tidak adanya informasi yang jelas mengenai tindak lanjut surat yang disampaikan melalui laman *website*, sumber daya manusia perlu melakukan pelatihan pada sistem teknologi informasi yang diterapkan, Komisi X DPR RI menjadi salah satu yang menerima pengaduan terbanyak pada tahun 2020-2021, (3) Ketepatan Waktu, waktu yang dibutuhkan sangat lama karena tingkat kesulitas surat pengaduan, koreksi hasil analisa hingga surat dapat disampaikan kepada Komisi X DPR RI. Kesimpulan dari penelitian ini adalah dalam menindaklanjuti pengaduan pada Komisi X DPR RI laporan yang telah diselesaikan oleh Komisi X DPR RI tidak disampaikan kembali kepada Sekretariat Jenderal.

**Kata kunci:** Kinerja, Komisi X DPR RI

## **LATAR BELAKANG**

Menurut amanat Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 20A ayat (1) menyebutkan bahwa Dewan Perwakilan Rakyat memiliki fungsi legislasi, fungsi anggaran, dan fungsi pengawasan. Selain fungsi-fungsi tersebut DPR RI juga berperan sebagai wakil rakyat di pemerintahan. Para anggota DPR RI lah yang bertugas menyampaikan aspirasi rakyat kepada pemerintah.

Salah satu tugas dan wewenang DPR yaitu menyerap, menghimpun, menampung dan menindaklanjuti aspirasi rakyat, menjadi komitmen dewan yang didasari oleh kewajiban memenuhi janji-janji pada saat kampanye pemilu yang harus dipertanggungjawabkan dalam bentuk kinerja institusi DPR RI maupun Anggota DPR RI secara pribadi

Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2020 tentang Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia, Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Sekretariat Jenderal adalah aparatur pemerintah yang di dalam menjalankan tugas dan fungsinya berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Pimpinan Dewan Perwakilan Rakyat. Sekretariat Jenderal mempunyai tugas mendukung kelancaran pelaksanaan wewenang dan tugas Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia di bidang persidangan, administrasi, dan keahlian.

Sebagai instansi pemerintah serta bagian dari penyelenggara negara, Sekretariat Jenderal DPR RI berupaya menjalankan tata kelola sesuai dengan mekanisme yang berlaku. Instansi pemerintah dan aparatur pemerintah harus bertanggungjawab pada kewenangan dalam menjalankan kewajibannya pada kebijakan, program, dan kegiatan yang dilaksanakan sesuai pada fungsi dan tugasnya (Sekretariat Jenderal, 2022).

Berbagai isu kinerja pemerintah merupakan sorotan publik karena dianggap belum menunjukkan hasil yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Masyarakat terus menuntut upaya pemerintah dalam meningkatkan kinerja yang lebih baik dalam menjalankan tugas dan tanggungjawabnya.

Berdasarkan penilaian indeks kepuasan Anggota DPR RI tahun 2021 atas layanan Sekretariat Jenderal DPR RI yaitu, secara keseluruhan hasil penilaian kepuasan layanan Sekretariat Jenderal DPR RI sebesar 3,24. Jenis pelayanan dengan penilaian tertinggi yaitu Sistem, Mekanisme dan Prosedur sebesar 3,32 diikuti oleh Kompetensi dan Perilaku SDM serta Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, penilaian terhadap Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan terbilang rendah yaitu sebesar 3,14 dan diikuti pelayanan Sarana dan Prasarana memperoleh penilaian terendah yaitu sebesar 3,10.

Pada tabel indeks penilaian kepuasan diatas, tahun 2021 dengan tahun 2020 secara keseluruhan mengalami penurunan yakni pada tahun 2020 nilai indeks sebesar 3,27 akan tetapi

pada tahun 2021 sebesar 3,24. Perubahan yang terjadi hampir seluruh unsur dan hanya 1 (satu) unsur yang mengalami peningkatan yaitu Keahlian, yang pada tahun 2020 sebesar 3,21 di tahun 2021 menjadi sebesar 3,23 meningkat 0,62% sedangkan pada unsur penilaian yang lainnya mengalami penurunan termasuk unsur penilaian Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan. Penurunan pada Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan pada tahun 2020 sebesar 3,18 menjadi sebesar 3,14 yaitu terjadi perubahan -1,26%. Pelayanan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan yang dapat dikatakan terbilang rendah yaitu sebesar 3,14 ini menunjukkan adanya kemungkinan bahwa Penanganan Pengaduan yang diberikan oleh Sekretariat Jenderal masih realtif rendah padahal seharusnya ini menjadi wadah bagi masyarakat memberikan pengaduan kepada DPR RI melalui Sekretariat Jenderal DPR RI agar dapat segera di proses dan ditanggapi.

Selain itu, berdasarkan hasil pra riset yang dilakukan masih banyaknya laporan masyarakat yang disampaikan ke DPR RI melalui Sekretariat Jenderal tidak memberikan kejelasan, surat pengaduan yang diproses cukup lama dikarenakan kurangnya Sumber Daya Manusia serta tidak mendapatkan hasil tindaklanjut oleh Komisi-Komisi yang menerima pengaduan.

Dikutip dari DPR.GO.ID (2022), diakses pada 25 Juli 2023. Perwakilan Masyarakat Maria Elska Liliarsari menyampaikan bahwa surat pengaduan yang disampaikannya tidak mendapatkan kejelasan tindak lanjut surat pengaduan yang ditujukan kepada DPR RI. (29/12/2022).

Mengenai hasil pra riset serta tanggapan yang disampaikan oleh perwakilan masyarakat di atas. Sesuai dengan data hasil observasi pra riset bahwa selama ini hasil pengaduan sulit mendapatkan kejelasan dan tidak diberitahukan kepada masyarakat. Berdasarkan pernyataan itu bahwa permasalahan kurangnya koordinasi antara Sekretariat Jenderal dengan Komisi-Komisi khususnya pada Komisi X DPR RI terjadi kendala, padahal berdasarkan Peraturan Sekretariat Jenderal DPR RI Nomor 22 Tahun 2022 Tentang Pengelolaan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat Kepada Dewan Perwakilan Republik Indonesia.

Dalam kehidupan berbangsa dan bernegara, pemerintah memiliki fungsi untuk memberikan berbagai pelayanan publik, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat (Alifianti dkk., 2022).

Peraturan Sekretaris Jenderal DPR RI No. 6 Tahun 2021 Pasal 195 berbunyi Bagian Pengaduan Masyarakat mempunyai tugas melaksanakan kegiatan analisis dan

pengadministrasian surat pengaduan masyarakat dan permasalahan yang disampaikan kepada Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia dan Sekretariat Jenderal.

Alur proses pengaduan secara online yakni sebagai berikut:

1. Pengadu membuat dan mengirimkan surat pengaduan online pada web pengaduan.
2. Analis menganalisis adua masalah untuk kemudian membuat saran untuk diteruskan ke Komisi/ Badan sesuai bidang permasalahan.
3. Kasubag analisa 1 (satu) dan 2 (dua) mengkoreksi materi dan penyempurnaan redaksi hasil analisis permasalahan.
4. Kabag menyetujui hasil analisis permasalahan.
5. PU membuat nota dinas dan surat web.
6. Biro mengkoreksi dan memberi paraf hasil analisis, kemudian membuar Salinan untuk diteruskan.
7. Deputi mensahkan dan meneruskan salinan ke Pimpinan DPR RI dan Pimpinan AKD.
  - a. Pimpinan DPR RI menerima hasil analisis.
  - b. Pimpinan akd menerima hasil analisis.
8. PU membuat dokumentasi dan jawaban untuk pengadu.
9. Pengadu menerima jawaban pada web pengaduan.

Alur penyampaian surat aspirasi dan pengaduan masyarakat tujuan Pimpinan DPR RI yakni sebagai berikut:

1. Pengadu membuat surat pengaduan dengan menyertakan identitas diri.
2. Bagian persuratan memberikan nomor surat/ nomor tiket sebelum diserahkan ke Bagian Pengaduan Masyarakat.
3. PU melakukan proses input surat setelah diberikan nomor surat oleh Bagian Persuratan
4. Analis melakukan kronologis masalah dan analisa terhadap surat tersebut.
5. Kasubag Analis 1 (satu) dan 2 (dua) mengkoreksi materi dan penyempurnaan hasil analisis permasalahan.
6. Kabag menyetujui hasil analisis permasalahan.
7. PU membuatkan nota dinas dari hasil analisa tersebut.
8. Biro mengkoreksi dan memberikan paraf hasil analisa untuk diteruskan kepada Deputi Administrasi
9. Deputi Administrasi mensahkan dan meneruskan salinan ke Pimpinan DPR RI.
10. Pimpinan DPR RI menerima hasil analisis dan mendisposisikan ke Komisi/Badan terkait.

Pengaduan yang diberikan masyarakat diterima oleh Sekretariat Jenderal DPR RI yang selanjutnya akan ditindaklanjuti dan diberikan kepada Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia. Banyaknya aspirasi dan pengaduan masyarakat yang disampaikan kepada DPR RI mencerminkan besarnya harapan masyarakat kepada DPR RI untuk menyampaikan aspirasi dan pengaduan mengenai berbagai untuk menyampaikan aspirasi dan pengaduan mengenai berbagai permasalahan dan tindaklanjut penyelesaiannya oleh DPR RI.

Bedasarkan laporan pengaduan tiga tahun terakhir menunjukkan bahwa pada tahun 2019-2020 pada bidang permasalahan Pendidikan Riset dan Teknologi, Pemuda Olahraga, dan Pariwisata/ Seni/ Budaya menerima pengaduan terbanyak yakni 64, 2 dan 12 surat pengaduan, jika dibandingkan pada tahun 2020-2021 dan tahun 2021-2022. Berdasarkan penelitian oleh Ahmad Budiman (2012) perkembangan tindaklanjut dapat diketahui oleh pengadu atas surat pengaduan yang disampaikan melalui akses internet tentang perkembangan atas surat pengaduan yang disampaikan serta jawaban atas tindaklanjut. Proses tindaklanjut surat pengaduan baik melalui surat pengaduan masyarakat maupun online, dilaksanakan berdasarkan arahan/disposisi Pimpinan DPR RI atau Pimpinan AKD. Surat tindaklanjut dibuat atas hasil analisis kasus terkait yang telah menadapatkan persetujuan dan arahan dari Pimpinan DPR RI dan ditujukan kepada AKD terkait.

Sekretariat Jenderal DPR RI memberikan dukungan substansi berupa analisa ata surat pengaduan masyarakat yang diterima DPR RI dilakukan berdasarkan pendekatan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait atau dijadikan sebagai solusi pada permasalahan yang diajukan. Analisa yang disampaikan berisi berupa saran dan kesimpulan atas permasalahan yang disampaikan oleh masyarakat. Selanjutnya tindaklanjut surat pengaduan yang dibahas dalam rapat di AKD minimal satu kali dalam satu bulan per masa sidang dan ditinjau secara efektif tergantung dari pada frekuensi penetiamaan surat pengaduan masyarakat tersebut.

Jumlah tindaklanjut surat pengaduan yang lebih besar dari pada jumlah surat yang diajukan tersebut terkait dengan bidang masalah pada beberapa komisi atau alat kelengkapan lainnya. Sehingga atas disposisi dari Ketua DPR RI, tindaklanjut surat pengaduan tersebut harus di tindaklanjut oleh beberapa Alat Kelengkapan Dewan terkait. Pada tahun 2010 penerimaan surat pengaduan masyarakat justru berkurang dari tahun sebelumnya yaitu hanya 87 surat pengaduan masyarakat. bidang masalah pertanahan masih mendominasi bidang masalah pada surat pengaduan masyarakat yang diterima DPR RI, sebanyak (34%) dari total surat pengaduan

masyarakat yang diterima DPR RI. Sedangkan tindaklanjut surat pengaduan masyarakat pada tahun ini berjumlah 113 surat pengaduan masyarakat.

Berdasarkan penelitian oleh Tulus dan Teguh (2015), terkait kinerja Sekretariat Jenderal pada Bidang Pengaduan Masyarakat adanya keterbatasan Sumber Daya Manusia (hanya empat orang analisis) membuat proses dalam pengelolaan surat pengaduan masyarakat berjalan lambat. Hal ini volume surat yang banyak dan berasal dari berbagai media tentu membuat aspirasi serta pengaduan masyarakat tidak bisa segera ditangani, sehingga hal ini surat pengaduan masyarakat banyak yang tertunda. Menurut Kepala Bagian Pengaduan Masyarakat Endang Suryastusi menyampaikan kondisi SDM yang tidak memenuhi standar, banyak pegawai yang tidak memenuhi kualifikasi ditempatkan di Bagian Pengaduan Masyarakat padahal seorang analis harus memiliki kualifikasi yang tepat untuk menganalisis surat pengaduan. (Wawancara, 21 Oktober 2014).

Kepala Sub-bagian Tata Usaha Komisi X DPR RI Ahmad Mufarod menyampaikan bahkan secara terang-terangan mengatakan ditindaklanjuti atau tidaknya aspirasi dan pengaduan masyarakat sangat tergantung dari anggota DPR, karena merekalah yang memiliki kewenangan untuk memutuskan (Wawancara, 24 November 2014)

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka perlu adanya penelitian lebih mendalam mengenai kinerja Sekretariat Jenderal DPR RI upaya penanganan pengaduan terhadap Komisi X dengan judul “Kinerja Sekretariat Jenderal dalam Menindaklanjuti Pengaduan Pada Komisi X Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia”.

## **KAJIAN TEORITIS**

### **Pengertian Organisasi**

Organisasi merupakan kumpulan beberapa individu yang menggerakkan organisasi dalam bentuk melakukan berbagai macam pekerjaan dan ditunjang dengan sistem serta elemen organisasi untuk mencapai tujuan organisasi (Tewal dkk., 2017)

Menurut Arie A, (2018) dalam bukunya, organisasi pada dasarnya digunakan sebagai tempat atau wadah dimana orang-orang berkumpul, bekerjasama secara rasional dan sistematis, terencana, terorganisasi, terpimpin dan terkendali, dalam memanfaatkan sumber daya (uang, material, mesin, metode, lingkungan), sarana-prasarana, data, dan lain sebagainya yang digunakan secara efisien dan efektif untuk mencapai tujuan organisasi. Dalam ilmu-ilmu sosial, organisasi dipelajari oleh periset dari berbagai bidang ilmu, terutama sosiologi, ekonomi, ilmu politik, psikologi, dan manajemen (Arie A, 2018)

Menurut James D. Mooney dalam (Arie A, 2018) mengemukakan bahwa organisasi adalah bentuk setiap perserikatan manusia untuk mencapai tujuan bersama. Organisasi ialah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja bersama serta secara formal terikat dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan yang mana terdapat seseorang/beberapa orang yang disebut atasan dan seorang/sekelompok orang yang disebut dengan bawahan, dikemukakan oleh Sondang P. Siagin (dalam Arie A, 2018).

### **Pengertian Kinerja**

Kinerja (performance) sudah menjadi kata populer yang sangat menarik dalam pembicaraan manajemen publik. Konsep kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai (per-individu) dan kinerja organisasi. Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan tugas dalam suatu organisasi, dalam upaya mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi tersebut (Bastian, dalam Sofyan T, 2014). Menurut KKBI, kinerja diartikan sebagai sesuatu yang ingin dicapai, prestasi yang diperlihatkan dan kemampuan seseorang.

Menurut Mangkunegara (Sofyan T, 2014) kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya.

### **Kinerja Organisasi**

Kinerja organisasi adalah sebuah ukuran sebuah pencapaian dan mencerminkan kesuksesan suatu organisasi. Kinerja merupakan sebuah hasil dari proses kegiatan oleh komponen di dalam sebuah organisasi pada unsur-unsur yang digunakan. Kinerja bagian dari hasil rangkaian tahapan kegiatan untuk tercapainya tujuan organisasi. Di dalam sebuah organisasi kinerja merupakan bentuk dari kerjasama antara anggota organisasi untuk mewujudkan sebuah tujuan dari organisasi itu sendiri.

Kinerja organisasi merupakan totalitas dari hasil proses kerja yang diwujudkan organisasi terwujudnya organisasi berarti di dalam kinerja organisasi dapat dilihat dari letak terwujudnya capaian tujuan yang didasari oleh tujuan yang telah ditetapkan. (Surjadi, dalam Sofyan T, 2014). Menurut Baban Sobandi kinerja organisasi sebuah pencapaian oleh organisasi pada waktu tertentu, baik itu input, output, outcome, benefit, ataupun impact. (Sobandi, dalam Sofyan T, 2014).

## **Pengertian Pengaduan**

Menurut Daryanto dan Setyobudi (dalam Nur dkk., 2020), complain/keluhan adalah pengaduan/penyampaian, ketidakpuasan, ketidaknyamanan, kejengkelan, dan kemarahan atas service jasa/produk.

Menurut Anwar Hadi (dalam (Nur dkk., 2020) pengaduan merupakan pernyataan secara lisan atau tertulis atas ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu sistem pelayanan, serta pengaduan atas terjadinya segala bentuk kejahatan kriminal dan lain-lain.

Pengaduan masyarakat merupakan bentuk ungkapan ketidakpuasan masyarakat atas kualitas pelayanan yang diterima yang sering berujung lahirnya tuntutan publik, seringkali dipandang sebagai hal yang buruk bagi kehidupan suatu organisasi, termasuk birokrasi (Fatchuriza & Prasajo, 2021).

## **Komisi X Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia**

Dewan Perwakilan Rakyat merupakan lembaga perwakilan yang mempresentasikan rakyat. Dengan demikian, DPR merupakan penjelmaan seluruh rakyat Indonesia. DPR memiliki tugas dan wewenang untuk menyusun dan membentuk UU yang merupakan perwujudan fungsi legislasi. (Sekretariat Jenderal, 2021).

Komisi dalam melaksanakan tugasnya dapat mengadakan rapat kerja dengan Presiden, yang dapat diwakili oleh Menteri, mengadakan Rapat Dengar Pendapat dengan pejabat pemerintah yang mewakili instansinya, mengadakan Rapat Dengar Pendapat Umum mengadakan kunjungan kerja dalam masa reses.

Berdasarkan keputusan Rapat Paripurna DPR RI tanggal 22 Oktober 2019 telah ditetapkan jumlah komisi sebanyak 11 (sebelas) komisi untuk Masa Keanggotaan DPR RI tahun 2019-2024. Selanjutnya, Rapat Paripurna DPR RI tanggal 22 Juni 2021 menetapkan ruang lingkup tugas dan mitra kerja Komisi X DPR RI. Ruang lingkup mitra kerja Komisi X yaitu:

- a. Pendidikan, Riset;
- b. Olah Raga; dan
- c. Kepariwisata

Mitra kerja Komisi X yaitu:

- a. Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi.
- b. Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif.
- c. Kementerian Pemuda dan Olahraga.

d. Perpustakaan Nasional.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan penelitian deskriptif. Menurut Creswell (dalam Murdiyanto 2020) pendekatan kualitatif yaitu proses penelitian dan pemahaman pada acuan metodologi yang meneliti permasalahan sosial dan manusia. Penelitian kualitatif bersifat deskriptif serta mengarah penggunaan analisis dengan pendekatan induktif (Murdiyanto, 2020). Hal serupa dikemukakan oleh Bogdan dan Taylor (Abdussamad, 2021) bahwa penelitian kualitatif merupakan prosedur penelitian hasilnya sebuah data deskriptif yaitu kata-kata baik tertulis maupun lisan dari perilaku orang yang dapat diamati.

Menurut Sujana dan Ibrahim (dalam Mandang dkk., 2023) penelitian deskriptif adalah penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi pada saat sekarang. Peneliti ingin melihat serta mengetahui fenomena yang tersaji berdasarkan fakta yang ada di lapangan data yang di lapangan. Hasil pada nantinya akan tersaji berupa kata-kata dan lisan oleh narasumber yang berkaitan pada analisis kinerja Sekretariat Jenderal DPR RI dalam menindaklanjuti pengaduan pada Komisi X Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Analisis Indikator Kuantitas**

Kuantitas yaitu jumlah yang harus diselesaikan atau dicapai. Pengukuran kuantitatif melibatkan perhitungan keluaran dari proses atau pelaksanaan kegiatan. Ini berkaitan dengan jumlah keluaran yang dihasilkan (Dharma, 2004).

Dalam mengukur penilaian kuantitas yang diterapkan bertujuan untuk telaah mengenai jumlah pengaduan atau laporan masyarakat yang diterima dan diteruskan oleh kinerja Sekretariat Jenderal dalam menindaklanjuti pengaduan pada Komisi X Dewan Perwakilan Rakyat

Dalam melakukan sebuah kegiatan menindaklanjuti pengaduan masyarakat yang disampaikan melalui Sekretariat Jenderal kemudian diteruskan kepada Alat Kelengkapan Dewan (AKD), terdapat laporan mengenai jumlah laporan ditolak dan laporan yang ditindaklanjuti. Berdasarkan laporan kinerja DPR RI Pada tahun sidang 2020-2021 jumlah aspirasi/pengaduan masyarakat yang diterima dan diteruskan ke AKD, surat Ketua/Pimpinan sebanyak 342 (tiga ratus empat puluh dua) surat, surat Komisi/Badan sebanyak 650 (enam ratus lima puluh) surat, surat tembusan sebanyak 2236 (dua ribu dua ratus tiga puluh enam) surat,

surat website sebanyak 578 (lima ratus tujuh puluh delapan) surat dan SMS sebanyak 108 (seratus delapan) yang disampaikan masyarakat pada tahun 2020. Data ini merupakan keseluruhan yang disampaikan Sekretariat Jenderal pada tahun sidang 2020-2021 kepada DPR.

Pada tahun sidang 2020-2021, bidang permasalahan Pendidikan bidang dari ruang lingkup mitra kerja dari Komisi X DPR RI menjadi salah satu bidang permasalahan yang mendapat pengaduan dari masyarakat terbanyak. Berdasarkan laporan kinerja DPR RI tahun sidang 2020-2021, Pendidikan, Riset dan Teknologi mendapatkan jumlah pengaduan yakni 37 surat, mengindikasikan adanya peningkatan pengaduan pada kualitas pendidikan untuk lebih dimaksimalkan. Secara keseluruhan surat yang diterima oleh Sekretariat Jenderal DPR RI yaitu 5000 (lima ribu) surat dalam satu tahun. Dari jumlah surat yang diterima ini sudah termasuk dari surat yang diarsipkan karena tidak memenuhi persyaratan. Dalam sehari surat yang diterima sekitar 30 (tiga puluh) surat yang disampaikan masyarakat melalui Sekretariat Jenderal DPR RI. Berdasarkan pengelompokan jenis surat yang disampaikan pada tahun 2020-2021 terbagi menjadi 3 (tiga) jenis yaitu, surat, website, dan SMS. Namun SMS pada tahun ini sudah tidak diberlakukan sejak tahun 2020. Masa persidangan dalam setahun sebanyak lima kali dilaksanakan masa sidang. Laporan yang disampaikan kepada Komisi X DPR RI dalam satu kali masa sidang sebanyak 15 (lima belas) surat pengaduan. Sekitar 75 (tujuh puluh lima) surat pengaduan yang disampaikan kepada Komisi X DPR RI dalam setahun masa persidangan.

Jumlah laporan yang diterima dan diteruskan kepada Alat Kelengkapan Dewan tahun 2020-2021, pada Komisi X DPR RI surat yang disampaikan kepada Ketua/Pimpinan sebanyak 4 (empat), surat Komisi/Badan sebanyak 11 (sebelas), surat tembusan sebanyak 75 (tujuh puluh lima), surat melalui website sebanyak 93 (sembilan puluh tiga) dan melalui SMS sebanyak 2 (dua).

Laporan yang disampaikan oleh masyarakat kepada Sekretariat Jenderal diterima sesuai dengan persyaratan, namun laporan diarsipkan merupakan surat yang tidak memenuhi syarat yang harus dipenuhi oleh pengirim. Berdasarkan portal pengaduanadmin.DPR.go.id periode tanggal 1 Januari 2023 hingga 3 April 2023, surat yang diarsipkan sebanyak 7 (tujuh) surat yaitu 2 (dua) melalui website, dan sebanyak 5 (lima) surat tertulis. Sesuai pada Maklumat dan Standar Pelayanan di Lingkungan Sekretariat Jenderal DPR RI tahun 2020. Surat yang disampaikan harus memuat identitas dan alamat pengirim jelas dan lengkap, maksud dan tujuan yang jelas, substansi permasalahan yang disampaikan jelas, masalah yang disampaikan memerlukan penyelesaian atau respon, dan adanya data-data pendukung lengkap dan akurat.

Laporan masyarakat yang disampaikan kepada Sekretariat Jenderal telah disampaikan kepada Alat Kelengkapan Dewan (AKD), merupakan jumlah laporan yang diterima dan

diteruskan kepada AKD secara keseluruhan yaitu diteruskan kepada Komisi-Komisi, MKD, BALEG, dan BANGGAR. Laporan yang diselesaikan oleh Komisi X DPR RI, pihak Sekretariat Jenderal tidak mengetahui jumlah laporan yang telah diselesaikan. Sekretariat Jenderal tidak mengetahui hasil tindak lanjut dari analisa aspirasi dan pengaduan masyarakat karena Komisi X DPR RI tidak menyampaikan laporan hasil tindak lanjut kepada Sekretariat Jenderal DPR RI, berdasarkan Peraturan Sekretariat Jenderal DPR RI Nomor 22 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat Kepada Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia, Sekretariat AKD yang menerima Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat dari unit kerja pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1) dan ayat (2) melakukan pencatatan dan membuat laporan berkala berupa tindak lanjut terhadap Aspirasi dan Pengaduan yang telah disampaikan kepada Pimpinan AKD (Pasal 25 ayat 1). Dan pada Pasal 25 ayat (3) bahwa laporan berkala sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan kepada Sekretaris Jenderal dengan tembusan kepada unit kerja yang membidangi pengaduan masyarakat. Pasal 26 ayat (1) bahwa unit kerja yang membidangi pengaduan masyarakat setelah menerima laporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 ayat (3) menyampaikan hasil tindak lanjut kepada pihak yang menyampaikan Aspirasi dan Pengaduan.

Pada Peraturan Sekretariat Jenderal DPR RI Nomor 22 Tahun 2022 sudah jelas bahwa Komisi X DPR RI harus melakukan pencatatan dan membuat laporan berkala mengenai tindak lanjut terhadap aspirasi dan pengaduan yang telah disampaikan, karena pada Pasal 26 Ayaat (1) menjelaskan agar Bagian Pengaduan Masyarakat menyampaikan hasil tindak lanjut kepada pihak yang menyampaikan aspirasi dan pengaduan.

Laporan yang diselesaikan oleh Komisi X DPR RI dalam setahun sebanyak 75 (tujuh puluh lima), pengaduan yang disampaikan dengan permasalahan guru honorer, sarana pendidikan, pembangunan perpustakaan dan lain sebagainya yang bersentuhan langsung pada Komisi X DPR RI. Pengaduan yang diterima secara kebijakan meneruskan hasil rapat kepada pemerintah.

Kinerja Sekretariat Jenderal dalam memberikan pelayanan dalam menindaklanjuti pengaduan dapat diketahui berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan menunjukkan hasil bahwa masyarakat merasa cukup responsif dan sangat baik. Namun, proses surat pengaduan tidak cepat sekitar sebulan lamanya. Komisi X DPR RI selaku penerima layanan dari Sekretariat Jenderal DPR RI dalam membantu menindaklanjuti pengaduan, penggunaan sarana teknologi informasi saat ini sangat cukup baik dalam pengelolaan pengaduan yang disampaikan masyarakat kepada DPR RI. Sekretariat Jenderal sudah melaksanakannya tugas dan fungsinya

sesuai dengan SOP sehingga proses pengelolaan pengaduan sudah berjalan bagus dan lancar tidak terjadi masalah.

Berdasarkan Laporan Kinerja Sekretariat Jenderal tahun 2021, Indeks Kepuasan Anggota DPR RI Atas Layanan Sekretariat Jenderal DPR RI menunjukkan target yakni 3,22, dan terealisasi hingga 3,24 hal ini menunjukkan adanya pencapaian hingga 100,62% dari target yang telah ditentukan berdasarkan Renstra 2020-2024. Jika melihat laporan kinerja tahun 2020, Indeks Kepuasan Anggota DPR RI Atas Layanan Sekretariat Jenderal DPR RI menunjukkan target yakni 3,20 dan terealisasi 3,27. Ini menunjukkan bahwa adanya penurunan kinerja Sekretariat Jenderal tahun 2021 namun tetap melebihi target yang telah ditentukan pada Renstra 2020-2024.

Penurunan terjadi karena pada tahun 2020-2021 dilaksanakannya sistem lockdown sehingga perlunya penyesuaian lingkungan kerja akibat Covid-19. Pegawai melakukan rutinitas bekerja secara WFH dan bergantian untuk berada di kawasan Sekretariat Jenderal DPR RI. Pelayanan yang diberikan Setjen kepada DPR RI seperti bidang keuangan, sarana prasarana dan lain sebagainya merupakan ukuran dari pada kinerja Sekretariat Jenderal dalam memberikan pelayanan kepada DPR RI.

Penurunan pada Indeks Komposit Kepuasan Anggota DPR RI Atas Layanan Setjen DPR RI, dari keseluruhan unsur penilaian hanya Keahlian mengalami peningkatan sebesar 0,62%. Pada unsur penilaian mengalami peningkatan karena layanan ini tidak dipengaruhi oleh anggaran jenis layanan yang bersifat substantive dan terbitan bentuk cetakan sudah dihilangkan dengan file softcopy yang diunggah pada website DPR RI. Menurunnya layanan pemeliharaan/perbaikan pada sarana dan prasarana disebabkan oleh kebijakan refocusing dan realokasi anggaran dalam penanganan dan penanggulangan pandemi Covid-19.

### **Analisis Indikator Kualitas**

Kualitas yaitu mutu yang harus dihasilkan (baik tidaknya). Pengukuran kualitatif keluaran mencerminkan pengukuran “tingkat kepuasan,” yaitu seberapa baik penyelesaiannya. Ini berkaitan dengan bentuk keluaran (Dharma, 2004). Penelitian mengukur faktor pendukung dan faktor penghambat Sekretariat Jenderal dalam menindaklanjuti pengaduan pada Komisi X DPR RI.

Berdasarkan hasil penelitian untuk mengukur tingkat kepuasan ditemukan faktor pendukung pada kinerja Sekretariat Jenderal dalam menindaklanjuti pengaduan pada Komisi X DPR RI, Sumber Daya Manusia (SDM) dalam pengelola aspirasi dan pengaduan yang mencukupi, memiliki pengetahuan serta keterampilan, di dukung oleh sarana dan prasarana

yang memadai dengan fasilitas komputer, laptop, faximili, telephone dan Alat Tulis Kantor (ATK) serta dukungan teknologi informasi dengan layanan aplikasi Sistem Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) untuk proses pengelolaan pengaduan lebih efektif. Tanggapnya SDM di Bagian Pengaduan Masyarakat salah satu faktor pendukung dalam proses input surat melalui pengaduanadmini.DPR.go.id yang dikelola oleh mereka. Sehingga surat dapat segera disampaikan dan ditindaklanjuti oleh AKD termasuk pada Komisi X DPR RI.

Faktor pendukung dengan validnya data yang disampaikan oleh masyarakat menjadi data dukung untuk disampaikan kepada Anggota DPR RI, khususnya pada Komisi X DPR RI untuk menindaklanjuti, karena hal ini merupakan salah satu syarat untuk menyampaikan surat pengaduan. Dengan adanya data yang mendukung ini akan menentukan skala prioritas dalam menindaklanjuti pengaduan, dan berkaitan pada kekuatan hukum dengan dukungan surat yang disampaikan. Masyarakat pengadu diharuskan untuk menyampaikan kebenaran surat dengan melengkapi identitas dan alamat asli dan ditujukan sesuai untuk Komisi X DPR RI. Menyampaikan surat pengaduan perlu disesuaikan pada jadwal masa sidang yang dapat dilihat melalui website DPR. Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat, pelayanan yang diberikan sangat cepat dalam merespon laporan serta kemudahan untuk mengakses laman website pengaduan yang dikelola oleh Bagian Pengaduan Masyarakat sehingga masyarakat merasa terbantu oleh Sekretariat Jenderal terhadap layanan yang diberikan.

Berdasarkan Maklumat dan Standar Pelayanan di Lingkungan Sekretariat Jenderal DPR RI tahun 2020, pelayanan pengaduan masyarakat dapat melalui surat/tertulis, website, pengaduan datang langsung dan melalui SMS aspirasi. Adanya sarana dan prasarana dan/atau fasilitas yaitu 1) ruang tamu ber-AC, meja, dan kursi tamu; 2) komputer dengan akses internet; 3) printer; 4) pesawat telepon; 5) Mesin Faximili; 6) mesin fotokopi. Selain ini dari kompetensi pelaksana sesuai pada standar pelayanan pengaduan masyarakat dengan ketentuan sebagai berikut: 1) SDM yang memiliki pengetahuan di bidang keparlemenan; 2) SDM yang memiliki kemampuan berkomunikasi dan keterampilan khusus dalam hal penanganan pengaduan; 3) SDM yang memiliki kemampuan menganalisa substansi pengaduan; 4) SDM yang memiliki kemampuan di bidang teknologi informasi.

Faktor penghambat dalam proses menindaklanjuti pengaduan karena tidak sesuai pada SOP dan standar pelayanan atau maklumat ini merupakan pedoman dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang memberikan pengaduan kepada DPR RI. Kurangnya kesadaran untuk bekerja sama antara rekan kerja maupun unit-unit yang terllibat, masih banyaknya kurangnya pengetahuan dan keterampilan oleh SDM dalam mengelola aspirasi dan

pengaduan. Berdasarkan pengamatan selama praktik kerja lapangan, staf di Bagian Pengaduan Masyarakat memiliki usia yang sudah tidak muda lagi, sehingga pengetahuan dalam penggunaan internet dan komputer perlu diberikannya pelatihan dengan baik.

Sekretariat Jenderal pada unit kerja Bagian Pengaduan Masyarakat, memiliki pegawai yang tidak sesuai dengan pekerjaan yang masuk dalam hal ini yakni surat pengaduan. Maka dari itu perlu adanya penambahan pegawai untuk membantu pengelolaan surat pengaduan yang masuk.

Terjadinya hambatan karena tidak adanya laporan hasil tindaklanjut oleh Komisi X DPR RI kepada Sekretariat Jenderal, laporan hasil tindak lanjut perlu disampaikan kepada masyarakat pengadu melalui Sekretariat Jenderal. Namun, nyatanya terjadi adalah Komisi X DPR RI tidak menyampaikan kepada Sekretariat Jenderal padahal sudah diatur di dalam Peraturan Sekretariat Jenderal Nomor 22 Tahun 2022. Data yang terbatas bersifat subjektif, Komisi X DPR RI perlu menyiapkan data-data secara lengkap. Data yang terbatas ini mempersulit Komisi X DPR RI untuk memberikan penilaian, khawatir penilaian menjadi objektif.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat, masyarakat merasa kurang mendapatkan informasi dan kejelasan terkait surat yang di proses. Tidak diberitahukan tahapan tersebut sehingga masyarakat merasa tidak tahu sudah di tahap seperti apa. Sulitnya akses dalam memberikan pengaduan sehingga laporan dapat segera diselesaikan sesuai pada waktunya.

Dari hasil observasi bahwa Sekretariat Jenderal DPR RI telah mengeluarkan SOP Pengelolaan Pengaduan Masyarakat yang Ditujukan kepada Pimpinan dan Komisi/Badan Melalui Surat dan Website Nomor SOP AP OT.03.03-0124, pada kegiatan nomor 4 point (a) jika surat pengaduan melalui surat yaitu melakukan telaah dan analisis surat pengaduan masyarakat dengan tahapan yakni menyusun kronologis permasalahan pengaduan, menganalisa permasalahan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang terkait, menyusun kesimpulan dan rekomendasi kepada pimpinan, dan memasukan hasil Analisa ke dalam database. Dibutuhkan waktu hingga 2 jam keterangan surat pengaduan yang ditujukan kepada pimpinan. Selanjutnya melakukan telaahan terhadap kronologi surat pengaduan masyarakat yang dibutuhkan waktu hingga 1 jam keterangan surat pengaduan yang ditujukan kepada Komisi/Badan. Banyaknya surat yang masuk serta kurangnya SDM memberikan dampak yaitu lambatnya proses analisa surat pengaduan.

Berdasarkan SOP tersebut, proses analisa surat pengaduan paling lama yaitu 2 Jam dalam 1 surat. Sehingga dalam proses surat tidak terjadi begitu lama, namun yang terjadi

laporan yang disampaikan kepada masyarakat cukup lama hingga berhari-hari. Hambatan terlihat dari SDM yang tidak memadai, bahkan pegawai mengajukan cuti penanganan hambatan ini dengan menggantikan pegawai yang bersangkutan dengan pegawai lain untuk melaksanakan tugas. Hambatan antar unit kerja lainnya dengan menanyakan pada unit terkait dalam pengelolaan aspirasi dan pengaduan atas tindak lanjut pengaduan tersebut. dan dengan adanya sistem sangat membantu kemudahan dalam pengelolaan aspirasi dan pengaduan masyarakat serta meningkatkan kemampuan dan kapasitas dari SDM.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Komisi X DPR RI, penanganan hambatan ini dengan dibuatkan surat balasan kepada pengadu, dan menghubungi kontak pengadu untuk menyampaikan informasi terkait surat pengaduannya. Dalam penyelesaian penanganan hambatan ini merupakan ranah dari pemerintah. Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat bahwa perlu adanya pembaruan terhadap website, keterbukaan mengenai informasi pada kejelasan surat sudah pada tahapan seperti apa.

Langkah solutif yang diberikan Sekretariat Jenderal DPR RI, adanya informasi teknologi yakni aplikasi SIDUMAS dan bekerja sama dengan unit kerja lain yang terlibat dalam pengelolaan aspirasi dan pengaduan masyarakat. dengan terus melakukan koordinasi kepada unit kerja lainnya merupakan wujud langkah solutif yang perlu dilakukan agar tidak terjadi kurangnya informasi. Mengahlikan tugas kepada pegawai lain sehingga proses pengelolaan surat pengaduan dapat terus berjalan dan tidak terhambat. Pegawai terus melakukan analisa surat pengaduan yang disampaikan masyarakat. Komisi X DPR RI menekan pemerintah setiap permasalahan terjadi di masyarakat yang mengadu pada Komisi X DPR RI agar segera melakukan penanganan yang lebih serius. Komisi X DPR RI mendorong dan menekan pemerintah agar segera mengatasi persoalan yang terkait, serta dengan memberikan pelayanan sesuai pada tahapan SOP.

Pengaduan yang disampaikan kepada Komisi X DPR RI ini merupakan salah satunya pengaduan pada bidang permasalahan yaitu Pendidikan. Pendidikan menjadi salah satu terbanyak yang menerima pengaduan karena pemerintah melakukan perubahan terhadap kurikulum mengajar, hal ini perlu kembali penyesuaian kepada masyarakat khususnya bagi pelajar di Indonesia dan guru-guru pendidik. Permasalahan pengangkatan guru selalu ada dan terjadi di berbagai wilayah. Anggaran negara yaitu 20% diperuntukkan untuk pendidikan namun, masih banyak permasalahan di lapangan. Penggunaan teknologi informasi sebagai sarana dan prasarana dalam pemberlajaran menjadi salah satu faktor permasalahan yang terjadi

di bidang pendidikan. Permasalahan kerap terjadi pemerataan Kartu Indonesia Pintar (KIP) yang tidak merata dibagikan.

Pada tahun 2020-2021, faktor covid-19 mempengaruhi proses pengajaran di Indonesia. Masih banyak daerah yang belum mendapatkan akses teknologi dan informasi. Pandemi mengakibatkan siswa dan guru perlu adaptasi dengan keadaan seperti itu, mulai dari pembelajaran jarak jauh, kurangnya fasilitas internet, dan kurangnya akses teknologi seperti komputer, handphone, dan laptop. Permasalahan terjadi pada siswa malas untuk melakukan tatap muka secara online. Sehingga tidak efektif dilakukannya proses mengajar dengan metode seperti ini. Komisi X DPR RI membahas pelaksanaan dan permasalahan pembelajaran jarak jauh yang dilaksanakan selama pandemi covid-19. Komisi X DPR RI memberikan perhatian pada situasi pandemi dengan mitra kerja yakni memberikan sebuah bantuan kuota internet, dan melakukan rencana tatap muka. Pengaduan masyarakat yang disampaikan kepada Komisi X DPR RI, Komisi X DPR RI tidak menyampaikan kembali ke Sekretariat Jenderal sehingga laporan tersebut langsung diteruskan kepada pemerintah terkait.

Tindaklanjut surat pengaduan masyarakat yang disampaikan oleh Komisi X DPR RI. Bahwa Komisi X DPR RI menyatakan semua surat pengaduan langsung ditangani. Surat yang diterima telah ditindaklanjuti termasuk surat tahun 2020-2021, namun tidak semua surat memiliki hasil notulensi seperti, surat yang nantinya diteruskan kepada Dapil. Surat yang disampaikan berupa balasan dengan surat. Berdasarkan hasil wawancara dengan dua orang masyarakat yang melakukan pengaduan, satu masyarakat merasa bahwa surat tersebut hingga saat ini tidak ada pemberitahuan oleh Komisi X DPR RI, namun masyarakat lainnya merasa surat telah ditindaklanjuti dengan pemberitahuan bahwa surat akan ditindaklanjuti.

### **Analisis Indikator Ketepatan Waktu**

Waktu yang dibutuhkan Sekretariat Jenderal dalam penyelesaian laporan pengaduan masyarakat membutuhkan satu sampai dengan tiga hari, waktu ini diperlukan dalam pengerjaan hanya satu surat pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat. Hal ini mengakibatkan lamanya proses penyelesaian surat pengaduan yang disampaikan. Pengaduan yang disampaikan cepat atau lambat proses analisa tergantung pada tingkat kesulitan surat yang disampaikan oleh masyarakat. Berdasarkan SOP pengelolaan Pengaduan Masyarakat yang Ditujukan kepada Pimpinan dan Komisi/Badan Melalui Surat dan Website Nomor SOP AP OT.03.03-0124, pada kegiatan nomor 4 point (a) jika surat pengaduan melalui surat yaitu melakukan telaahan dan analisis surat pengaduan masyarakat dengan tahapan yakni menyusun kronologis permasalahan pengaduan, menganalisa permasalahan berdasarkan peraturan perundang-

undangan yang terkait, menyusun kesimpulan dan rekomendasi kepada pimpinan, dan memasukan hasil Analisa ke dalam database. Dibutuhkan waktu hingga 2 jam keterangan surat pengaduan yang ditujukan kepada pimpinan. Selanjutnya melakukan telahaan terhadap kronologi surat pengaduan masyarakat yang dibutuhkan waktu hingga 1 jam keterangan surat pengaduan yang ditujukan kepada Komisi/Badan. Banyaknya surat yang masuk serta kurangnya SDM memberikan dampak yaitu lambatnya proses analisa surat pengaduan. Dilihat dari SOP ini tidak sesuai dengan pelaksanaan yang terjadi dilapangan, proses surat dalam analisa membutuhkan waktu lebih dan berbeda karena tergantung pada tingkat kesulitan surat tersebut.

Pada Komisi X DPR RI, dikarenakan terjadinya pelaksanaan masa reses, surat yang diterima pada masa tersebut langsung diagendakan dan disampaikan pada Rapat Dengar Pendapat (RDP) akan diteruskan kepada mitra kerja yang terkait. Ketika masa reses, surat yang masuk akan ditunda sehingga perlu menunggu Anggota DPR RI untuk masa sidang setelahnya surat akan dilakukan pembahasan. Banyak masyarakat yang tidak mengetahui jadwal masa reses dari Anggota DPR. Kurangnya sosialisasi menyebabkan banyak masyarakat tidak tahu adanya layanan DPR RI melalui website. Layanan DPR RI ini menyampaikan jadwal terkait masa sidang dan masa reses Anggota DPR RI.

Pelaksanaan waktu yang dibutuhkan dalam proses penyelesaian aspirasi dan pengaduan masyarakat Sekretariat Jenderal menyatakan telah sesuai SOP. Namun jika melihat SOP tersebut, dan kesesuaian ketika pelaksanaan praktik kerja lapangan belum dapat dikatakan sesuai SOP. Dikarenakan berbeda tingkat kesulitan surat pengaduan sehingga perlu memakan waktu, dan koreksian dari Kepala Subbagian Analisis Pengaduan Masyarakat II dan Kepala Bagian Pengaduan Masyarakat. pelaksanaan hingga tiga hari tidak tercantum pada SOP. Permasalahan ini dikarenakan kurangnya SDM di Bagian Pengaduan Masyarakat serta banyaknya volume surat pengaduan yang masuk dalam seharinya. Perlu adanya peningkatan jumlah SDM pada kinerja di Bagian Pengaduan Masyarakat.

Komisi X DPR RI menyampaikan masa sidang sudah sesuai pada jadwalnya yang berkaitan pada waktu sidang di DPR RI. Proses penyampaian surat yang diproses hingga sampai kepada Sekretariat Komisi X DPR RI dan diteruskan kepada Pimpinan Komisi X DPR RI. Proses ini berpedoman pada SOP di semua Alat Kelengkapan Dewan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat untuk memperkuat data yang dimiliki, masyarakat merasa laporan yang disampaikan belum tepat waktu dalam pengerjaannya. Bahwa tidak ada kejelasan pada laporan yang disampaikan mengenai waktu

tunggu proses surat yang disampaikan. Hal ini perlu adanya perbaikan mengenai ketersediannya informasi mengenai tahapan-tahapan serta waktu pasti proses pengaduan ditindaklanjuti. Masyarakat berharap layanan website pengaduan disosialisasikan kepada masyarakat. Hal ini masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui layanan website.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan pemaparan pada bab hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa dalam kinerja Sekretariat Jenderal dalam menindaklanjuti pengaduan pada Komisi X Dewan Perwakilan Rakyat pada aspek kuantitas jumlah laporan yang telah diselesaikan oleh Komisi X DPR RI tidak disampaikan kembali kepada Sekretariat Jenderal dalam hal ini seharusnya Komisi X DPR RI menyampaikan kembali karena tertulis pada Peraturan Sekretariat Jenderal Nomor 22 Tahun 2022. Sebelum terbitnya Peraturan tersebut, pada tahun 2020-2021 kinerja Sekretariat Jenderal mengalami penurunan pada tahun 2020-2021, hal ini dikarenakan pada tahun tersebut mengalami pandemi covid-19 sehingga seluruh pegawai diwajibkan untuk bekerja secara Work Form Home (WFH) dan bergantian.

Untuk mendukung penilaian kinerja Sekretariat Jenderal dalam menindaklanjuti pengaduan pada Komisi X DPR RI, adapun salah satunya aspek kualitas yang diterapkan adanya penggunaan sistem yang salah satu pendukung dalam proses pengelolaan pengaduan namun, sumber daya manusia yang telah lanjut usia dan staf analis perlu melakukan pelatihan pada sistem teknologi informasi yang diterapkan. Namun, pada hal ini juga terdapat kurangnya sehingga masyarakat tidak mengetahui adanya informasi yang jelas mengenai tindaklanjut surat yang disampaikan melalui website. Berbagai macam pengaduan yang disampaikan masyarakat salah satunya pada bidang permasalahan Pendidikan, Riset dan Teknologi menerima pengaduan terbanyak pada tahun 2019-2020 hal ini disebabkan karena pembelajaran jarak jauh karena pandemi covid-19, dengan penerapan pembelajaran jarak jauh menjadi salah satu permasalahan metode pembelajaran yang diterapkan tidak berlangsung baik karena perlu adaptasi bagi siswa dan guru pengajar. Pembelajaran jarak jauh ini juga harus didukung pada fasilitas seperti komputer, laptop dan handphone serta internet masih belum menjangkau keseluruhan masyarakat, dan pada indikator kinerja yang menjadi pengukuran yaitu aspek ketepatan waktu, waktu yang dibutuhkan dalam menindaklanjuti surat pengaduan sangat lama dalam hal ini karena tingkat kesulitan surat pengaduan, koreksian hasil analisa hingga surat dapat disampaikan kepada Komisi X DPR RI.

## **Saran**

Dari hasil penelitian dan analisis yang dilakukan dan data yang diperoleh ada beberapa saran yang kiranya dapat memberikan masukan kepada instansi yang terkait pada umumnya Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat, yaitu:

1. Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia mengadakan pelatihan kepada para pegawai agar lebih profesional menghadapi pengaduan masyarakat.
2. Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia menambah jumlah sumber daya manusia agar lebih efektif dalam pengelolaan pengaduan masyarakat.
3. Melakukan sosialisasi lebih luas berbagai lapisan masyarakat mengenai layanan berbasis online sehingga masyarakat lebih dimudahkan untuk menyampaikan aspirasi dan pengaduan.
4. Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia mengharapkan agar Komisi X Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia untuk menyampaikan kembali laporan hasil tindaklanjut.

## **DAFTAR REFERENSI**

### **Buku:**

- Abdussamad, Zuchri. 2021. Metode Penelitian Kualitatif. Makassar: CV. Syakir Media Press.
- Agus. (2016). Manajemen Organisasi. Mataram: IAIN Mataram.
- Ambarwati, Arie. 2018. Perilaku dan Teori Organisasi. Malang: Media Nusa Creative.
- Asnawi, Melan A. 2019. Kinerja Karyawan Perseroan Terbatas: Studi Kasus Atas Pengaruh Fasilitas Kerja dan Karakteristik Pekerjaan. Gorontalo: CV. Athra Samudra.
- Badu, S. Q., & Djafri, N. (2017). Kepemimpinan & Perilaku Organisasi. Gorontalo: Ideas Publishing
- Budiyanto, E., & Mochklas, M. (2020). Kinerja Karyawan. Serang: CV. AA. Rizky
- Dharma, Agus. (2004) Manajemen Supervisi. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Heryana, A, 2020. Organisasi dan Teori Organisasi. Tangerang: AHeryana Institute.
- Murdiyanto, Eko. 2020. Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Aplikasi disertai Contoh Proposal. Yogyakarta: Lembaga Penelitian dan Pengabdian Pada Masyarakat UPN "Veteran" Yogyakarta Press.
- Mustiqowati, P., Fithriyyah, U., Sampul, P., & Tualeka, C. (2021). Dasar-Dasar Teori Organisasi. Jakarta: Irdev Riau

- Ruth Silaen, N., dkk. (2021). *Kinerja Karyawan*. Bandung: Widina Persada Bandung.
- Tewal, Bernhard, dkk. 2017. *Perilaku Organisasi*. Bandung: CV. Patra Media Grafindo Bandung.
- Tsauri, Sofyan. 2014. *Manajemen Kinerja: Performance Management*, Jember: STAIN Jember Press.

**Jurnal:**

- Alifianti, A., Ansari, M. I., & Parawu, H. E. (2022). Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan dalam Menyelesaikan Laporan Pengaduan Masyarakat di Kota Makassar. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 3(1), 273–286.
- Bati, dkk. (2023). “Analysis of Efforts to Improve the Bureaucratic System of Legislative Institutions Case Study: Commission X DPR RI”. *Politics and Humanism* 2(1): 33-47 E-ISSN: 2962-8059. DOI: <https://doi.org/10.31947/jph.v2i1.27243>
- Budiman, A. (2012). Optimalisasi Penanganan Surat Pengaduan Masyarakat ke DPR RI. *Politica*, Vol. 3, No. 2. DOI: <https://doi.org/10.22212/jp.v3i2.322>
- Effendi, A., Fatimah, A. T., & Amam, A. (2021). Analisis Keefektifan Pembelajaran Matematika Online Di Masa Pandemi Covid-19. *Teorema: Teori dan Riset Matematika*, 6(2). DOI: <http://dx.doi.org/10.25157/teorema.v6i2.5632>
- Endang, Dewi, dan Ernawati, 2022, “Analisis Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Kota Baubau (Studi Kasus pada Inspektorat Daerah Kota Baubau)”. *Sang Pencerah Jurnal Ilmiah Universitas Muhammadiyah Buton*. E-ISSN: 2655-2906 P-ISSN: 2460-5697.
- Erna, dkk (2023). Peran Aktif Komisi III DPRD Kota Medan Dalam Melaksanakan RDP. Vol. 22 No. 2 P-ISSN: 1411-7673 E-ISSN: 2776-5571. DOI: <https://doi.org/10.47467/mk.v22i2.3085>
- Hendro, dkk (2021). Analisis Penyerapan Aspirasi Masyarakat Melalui Kegiatan Kunjungan Kerja: Studi pada Masyarakat Provinsi Sumatera Utara (SUMUT 1). Vol. 7 No. 01. DOI: <https://doi.org/10.30996/representamen.v7i01.5124>
- Jumady, Syamsiar, dan Sitti, 2022, “Analisis Kinerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Wajo dalam Menangani Pengaduan Masyarakat di Kabupaten Wajo”. *Jurnal Ada Na Gau: Public Administration*. Vol. 3. ISSN: 2723-5505.
- Kaharuddin, 2021, “Kualitatif: Ciri dan Karakter Sebagai Metodologi”. *Equilibrium: Jurnal Pendidikan*. P-ISSN: 2339-2401 E-ISSN: 2477-0221. DOI: <https://doi.org/10.26618/equilibrium.v9i1.4489>
- Lia Wardani, Pramesti, dkk, 2022, “Analisis Kinerja Sekretariat Komisi III DPRD Kabupaten Karawang”. *Jurnal Ilmiah Muqoddimah: Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Humaniora*. P-ISSN: 2548-5067, E-ISSN: 2598-6236. DOI: <http://dx.doi.org/10.31604/jim.v6i2.2022.416-421>

- Mandang, A. S., Wantah, E., Kawulur, A. F., & Manongko, A. (2023). Identifikasi dan Analisa Kebutuhan Pengembangan Model Pemberdayaan UMKM di Minahasa Utara. *SEIKO : Journal of Management & Business*. ISSN: 2598-830. DOI: <https://doi.org/10.37531/sejaman.v6i1.4336>
- Michael, dkk. (2019). Penyerapan Aspirasi Masyarakat oleh Anggota DPRD di Kabupaten Minahasa Selatan Periode 2014-2019. Vol. 3. No. 3 ISSN: 2337-5736.
- Muhammad Rizki, Abdul Wahid, dan Deli Anhar, 2020, "Kinerja Bagian Humas dan Protokol Pemerintah Kota Banjarmasin dalam Penanganan Pengaduan Menggunakan Website Laporan". Universitas Islam Kalimantan, dalam <http://eprints.uniska-bjm.ac.id/>.
- Muslih, M., Rahadi, D. R., & Marbun, S. O. (2019). Tata kelola pemerintahan berkelanjutan untuk meningkatkan kinerja pemerintah daerah. *Konferensi Nasional Ilmu Administrasi*, 3(1).
- Nur, W. S., Meigawati, D., & Sampurna, R. H. (2020). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia terhadap Kinerja Organisasi. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 7(2), 364–376. DOI: <http://dx.doi.org/10.25157/dinamika.v7i2.3752>
- Santoso, T dan Kurniawan, T. (2015). Analisis Kinerja Bagian Pengaduan Masyarakat Sekretariat Jenderal DPR RI. *Mimbar: Jurnal Sosial dan Pembangunan*. Vol. 31 No. 1. ISSN: 2303-2499. DOI: <https://doi.org/10.29313/mimbar.v31i1.1305>

#### **Skripsi :**

- Pandu Mukti Syahputro (2022). Analisis Kinerja Badan Penanggulangan Bencana Daerah Dalam Penanganan Bencana Alam di Kecamatan Babelan Kabupaten Bekasi (Studi Kasus Penanganan Bencana Banjir di Desa Pantai Hurip)

#### **Dokumen:**

- Laporan Jumlah Aspirasi Pengaduan Masyarakat Tahun Sidang 2020-2021
- Laporan Kinerja DPR RI Tahun 2021-2022
- Laporan Kinerja Tahun 2021 Sekretariat Jenderal DPR RI.
- Maklumat dan Standar Pelayanan di Lingkungan Sekretariat Jenderal DPR RI Tahun 2020
- Ombudsman RI. 2017. Pedoman Penanganan Pelapor Berperilaku Sulit.
- Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2006
- Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2020 Tentang Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia.
- Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan.
- Peraturan Sekretariat Jenderal Nomor 22 Tahun 2022 Tentang Pengelolaan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat Kepada Dewan Perwakilan Republik Indonesia

Peraturan Sekretaris Jenderal DPR RI Nomor 6 Tahun 2021

Rencana Strategis Sekretariat Jenderal DPR RI Tahun 2020-2024

Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Nomor AP  
OT.03.03-0124

Struktur Organisasi Sekretariat Jenderal DPR RI

**Internet:**

DPR.go.id. 2022. Setjen DPR Berupaya Tingkatkan Pelayanan Pengaduan Masyarakat Kotak  
Masuk.

<https://www.dpr.go.id/berita/detail/id/42113/t/Setjen%20DPR%20Berupaya%20Tingkatkan%20Pelayanan%20Pengaduan%20Masyarakat%20Kotak%20Masuk>.

Kompas.id. 2020. Wajah Pendidikan Indonesia di ASEAN. Diakses 19 Mei 2023.  
<https://www.kompas.id/baca/riset/2020/08/06/wajah-pendidikan-indonesia-di-asean%20>

Kompas.tv 2023. Potret Sekolah Tak layak di Pedalaman Kupang, Bukti Buruknya Pendidikan  
Indonesia. Diakses 19 Mei 2023. <https://www.kompas.tv/video/379589/potret-sekolah-tak-layak-di-pedalaman-kupang-bukti-buruknya-pendidikan-indonesia>

Pengaduan.DPR.go.id. Alur Proses Penanganan Pengaduan Masyarakat. Diakses 11 Mei 2023.  
<https://pengaduan.DPR.go.id/index/alur>

Pengaduan.DPR.go.id. Layanan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat DPR RI. Diakses 11 Mei  
2023. <https://pengaduan.DPR.go.id>

Pengaduan.DPR.go.id. Syarat-Syarat Mengirimkan Pengaduan Masyarakat. Diakses 11 Mei  
2023. <https://pengaduan.DPR.go.id/index/syarat>

Presidenri.go.id. 2020. Rapat Terbatas Mengenai Strategi Peningkatan Peringkat Indonesia  
Dalam Programme For International Student Assessment (PISA).  
<https://www.presidentri.go.id/transkrip/rapat-terbatas-mengenai-strategi-peningkatan-peringkat-indonesia-dalam-programme-for-international-student-assessment-pisa/>

Suara.com. 27 Februari 2020. Buruh Hamil Dieksploitasi, Pekerja Pabrik Es Krim Aice Mogok  
Kerja. Diakses pada 18 Desember 2022, dari [Buruh Hamil Dieksploitasi, Pekerja Pabrik Es Krim Aice Mogok Kerja \(suara.com\)](#).