

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sustainable Development Goals (SDGs), juga dikenal sebagai Tujuan Pembangunan Berkelanjutan dalam bahasa Indonesia ialah serangkaian tujuan, target, dan indikator sebagaimana telah disepakati oleh Persatuan Bangsa-Bangsa (PBB) di seluruh dunia. SDGs ini diharapkan dapat digunakan secara luas oleh negara-negara tersebut untuk merumuskan agenda dan kebijakan politik selama 15 tahun ke depan. Konsep keberlanjutan ini melibatkan pengembangan produk, barang, dan jasa di mana mencukupi keperluan pada masa kini dengan tidak mengorbankan kecakapan generasi pada masa depan guna melakukan pemenuhan keperluan mereka. Dengan kata lain, masyarakat saat ini diharapkan dapat menggunakan lingkungan secara bijaksana.

Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDGs) disahkan oleh 190 negara dan diadopsi pada Sidang Umum PBB pada tanggal 25 September 2015, di New York, Amerika Serikat. Pada tahun 2015 sampai pada 2030 telah diberlakukan agenda Pembangunan global. SDGs merangkap beberapa dimensi kemiskinan, termasuk masalah ekonomi, sosial dan lingkungan. Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDGs) mencakup total 17 tujuan, yang dirinci sebagai berikut :

1. Memberantas kemiskinan: menghapuskan kemiskinan dalam segala manifestasinya dan di semua lokasi
2. Menghapuskan kelaparan guna meraih ketahanan pangan serta meningkatkan tingkat optimal nutrisi, sekaligus mendorong praktik pertanian berkelanjutan

3. Mempromosikan kesehatan dan kesejahteraan yang optimal bagi individu segala usia
4. Pendidikan Berkualitas : tindakan mencegah akses universal terhadap Pendidikan bermutu tinggi yang adil serta inklusif, dan yang melakukan peningkatan kemungkinan Pendidikan sepanjang hidup seseorang
5. Kesetaraan Gender : menjamin pemberian perilaku yang adil pada seluruh insan, tidak meninjau berdasar pada jenis kelamin dengan memberikan kesempatan yang sama dan menghilangkan segala bentuk diskriminasi
6. Air bersih dan Sanitasi : melakukan penjaminan pada adanya air bersih serta fasilitas sanitasi yang memadai dan berkelanjutan bagi seluruh individu
7. Akses Universal terhadap Energi Bersih dan Terjangkau : melakukan penjaminan ketersediaan energi bersih, mudah dijangkau, serta dapat diandalkan secara luas bagi semua individu
8. Tujuannya adalah untuk mendorong pembangunan ekonomi yang adil dan berkelanjutan, sekaligus menjamin ketersediaan kesempatan kerja yang layak dan produktif bagi semua individu
9. Mendorong pertumbuhan industri, infrastruktur, dan inovasi yang berkelanjutan dan adil
10. Pengurangan Ketimpangan : mengurangi kesenjangan sosial, ekonomi, dan regional serta mendorong integrasi ekonomi dan sosial
11. Kota dan Komunitas Berkelanjutan : melakukan pembangunan pada kota serta organisasi kemanusiaan dengan sifat inklusif, aman, serta mampu dipertahankan sepanjang waktu

12. Konsumsi dan Produksi Bertanggung Jawab : mengendalikan beserta mengatur kegiatan konsumsi dan produksi secara berkelanjutan
13. Mitigasi Perubahan Iklim : menerapkan langkah-langkah secara efisien untuk menghindari perubahan iklim dan memitigasi konsekuensinya
14. Ekosistem Laut : melakukan pelestarian serta mempergunakan sumber daya ekosistem samudera laut beserta pesisir secara bertanggung jawab untuk mendorong pembangunan berkelanjutan
15. Ekosistem Terrestrial : mendorong praktik pembangunan berkelanjutan serta kelola SDA (sumber daya alam) berkelanjutan, seperti penanaman kembali beserta pengamanan ekosistem terrestrial
16. Tujuannya adalah untuk mentransformasikan keadilan, perdamaian, dan institusi yang kuat dengan mengurangi korupsi, kekerasan, dan aktivitas melanggar hukum lainnya
17. Kemitraan untuk Tujuan : memperkuat kolaborasi internasional untuk mencapai tujuan pembangunan berkelanjutan

Dalam Tujuan Pembangunan Berkelanjutan atau SDGs, Tujuan 16 (SDG 16) yang menyoroti tema perdamaian, keadilan, serta kelembagaan yang kuat merupakan prasyarat penting untuk mencapai pembangunan pada tiga dimensi lainnya, yakni sosial, ekonomi, serta lingkungan hidup. Oleh sebab itu, pengerjaan SDGs di Indonesia memiliki arti melaksanakan pembangunan, memberikan perhatian khusus pada dimensi perdamaian, keadilan, dan kelembagaan sebagai pilar utama. Peningkatan tindakan anti korupsi wajib disertai bersamaan usaha melakukan cegahan korupsi dalam layanan publik melalui meningkatkan mutu

pelayanan publik. Ombudsman RI mencatat 587 instansi pemerintah meraih tingkat kepatuhan tinggi atau zona hijau dengan memenuhi standar komponen layanan publik, mencakup: keamanan waktu beserta biaya, prosedur beserta proses pelayanan, saran pengaduan, serta pelayanan yang ramah serta nyaman. Untuk memastikan tata kelola yang lebih efektif serta adil, pemerintah melakukan upaya dalam melakukan sederhana peraturan yang tumpang tindih dalam memacu tumbuhnya ekonomi, yang mana memiliki pengaruh dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Upaya dalam melakukan sederhana peraturan tersebut menyangkut jenis serta tata cara layanan publik.

Pengaduan adalah ungkapan ketidakpuasan, keluhan, atau protes yang ditujukan kepada DPR RI terkait masalah yang berkaitan dengan fungsi pengawasan, pelaksanaan undang-undang, keuangan negara, serta kebijakan pemerintah. Dalam negara demokrasi, keluhan masyarakat merupakan bentuk partisipasi warga negara dalam kebijakan publik dan pengakuan negara terhadap kedaulatan rakyat. Berdasar pada Peraturan Sekretaris Jenderal DPR RI Nomor 7 Tahun 2018 terkait Perubahan Kedua atas Peraturan Sekretaris Jenderal DPR RI Nomor 6 Tahun 2015 terkait Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal dan Panel Pakar DPR RI, Bagian Pengaduan Masyarakat Sekretariat Jenderal DPR RI memiliki tugas menganalisis serta mengelola surat aduan masyarakat serta membahas masalah yang diutarakan pada DPR serta Sekretariat Jenderal.

Keluhan masyarakat adalah wujud dari kebebasan warga negara guna melakukan partisipasi pada kebijakan publik dan pengakuan negara terhadap kedaulatan rakyat. Masyarakat mempunyai hak dalam menuntut pemenuhan

haknya kepada negara, sedangkan negara berkewajiban guna memenuhinya. Jika hak-hak masyarakat tidak dihormati, mereka dapat mengajukan aduan lewat saluran resmi yang disediakan oleh negara, di mana mencakup lembaga parlemen beserta institusi khusus penerima aduan masyarakat. Ini mencerminkan konsep layanan publik dengan memiliki orientasi bagi warga atau pemerintahan yang berfokus pada pelanggan. (Ombudsman.go.id, 2022).

Pasal 28F UUD 1945 mewajibkan negara guna melakukan penjaminan pada hak warga negara pada saat melakukan komunikasi, menerima, serta mengutarakan informasi, di mana mencakup menyampaikan keinginan, pendapat, dan keluhan terkait layanan publik. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 8 ayat (2) juga mengatur terkait pengaduan masyarakat dalam layanan publik. Untuk menindaklanjuti ketentuan ini, diterbitkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 terkait Pengaduan Dalam Pelayanan Publik.

Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 mengatur penanganan pengaduan dalam pelayanan publik. Peraturan ini mencakup hak pelapor, kewajiban penyelenggara, pengelola, mekanisme penanganan pengaduan, serta kewajiban dan larangan bagi pengelola, termasuk perlindungan bagi pelapor. Pelapor berhak meminta perlindungan dari penyelenggara berupa jaminan kerahasiaan identitas. Sebab karena itu, penyelenggara harus mempersiapkan opsi penanganan pengaduan. Setiap badan pengaduan harus menyediakan informasi tentang mekanisme atau prosedur pengaduan yang mudah dipahami oleh penerima manfaat, baik secara langsung, tidak langsung, maupun elektronik.

Pasal 8 Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 turut mengatur bahwa penyelenggara harus melakukan penyusunan mekanisme serta prosedur penyelesaian aduan serta tindakan perbaikan yang wajib dapat diakses oleh masyarakat dan dikomunikasikan kepada masing-masing penyelenggara. Masa kini, Pemerintah sudah melakukan pergantian Permenpan RB Nomor 24 Tahun 2014 terkait Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dengan Permenpan RB Nomor 62 Tahun 2018 terkait Pedoman Sistem Pengaduan Nasional Pelayanan Publik. Dengan kemajuan teknologi di Indonesia, penanganan aduan layanan publik tidak bisa lagi dikerjakan dengan manual. Sebab dari itu, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi mempergunakan Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) sebagai aplikasi dalam melakukan pengelolaan aduan layanan publik nasional secara terpadu beserta berkelanjutan pada mekanisme tertentu.

Dalam upaya menjamin layanan publik yang baik, Sekretariat Jenderal DPR RI telah menerbitkan Peraturan Sekjen Nomor 22 Tahun 2022 terkait Pengelolaan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat kepada DPR RI. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) menyambut baik langkah tersebut, menyatakan bahwa penerbitan aturan ini menegaskan komitmen kuat Sekretariat Jenderal DPR RI dalam menangani pengaduan melalui SP4N-LAPOR!. Peraturan Sekretariat Jenderal DPR RI Nomor 22 Tahun 2022 mengatur bahwa pencatatan serta pembuatan laporan secara teratur atas tindak lanjut permohonan serta pengaduan yang diutarakan adalah wajib. Pasal 26 (1) mengatur bahwa

Departemen Pengaduan Masyarakat harus mengkomunikasikan hasil tindak lanjut pada pihak-pihak yang mengajukan tuntutan serta pengaduan.

Pengaduan masyarakat yang dipaparkan pada Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (DPR RI) kini dapat disampaikan melalui tiga media: Layanan Pengaduan Masyarakat DPR RI, surat tertulis, dan kunjungan langsung ke kantor DPR. Di DPR RI, layanan pengaduan masyarakat dapat dilakukan melalui dua saluran, yaitu aplikasi SIDUMAS dan SP4N-LAPOR!. Banyaknya permintaan dan pengaduan yang diterima oleh DPR RI mencerminkan tingginya keinginan masyarakat terhadap DPR RI untuk mengutarakan berbagai persoalan serta menindaklanjuti cara menyelesaikannya. Akan tetapi, pemanfaatan teknologi guna melakukan pembangunan komunikasi interpersonal yang lebih baik serta demokratis dengan masyarakat merupakan aspek penting yang diakui oleh seluruh parlemen di dunia.

Berdasar pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 terkait Pedoman Sistem Pengaduan Nasional Pelayanan Publik, pengelolaan pengaduan dilakukan oleh SP4N-LAPOR!. Pemrosesan dan verifikasi memakan waktu tiga hari kerja, termasuk verifikasi identitas pelapor, isi pengaduan, data pendukung, serta identifikasi subjek dan pokok pengaduan. Pengaduan yang membutuhkan koordinasi dengan lebih dari satu otoritas bisa dirujuk ke otoritas terkait. Jika pengaduan tidak lengkap, pemerintah pusat akan meminta data tambahan dari pelapor, yang diberi waktu sepuluh hari kerja untuk melengkapinya; jika tidak, pengaduan akan diarsipkan. Waktu tindak lanjut penyelesaian pengaduan melalui

SP4N-LAPOR! bervariasi: permintaan informasi serta pengaduan normatif harus dilakukan penyelesaian pada jangka lima hari kerja; pengaduan tanpa unsur pengawasan atau yang tidak membutuhkan dilakukannya periksa lapangan harus dikerjakan pada jangka empat belas hari kerja; serta pengaduan yang membutuhkan periksa lapangan harus dituntaskan pada jangka enam puluh hari kerja. Pemantauan penyelesaian pengaduan dilakukan secara berkala berdasar pada indikator serta tujuan yang ditentukan pada tiap jenis aduan, yaitu: paling lambat tiga hari sebelum batas waktu pemrosesan permintaan informasi; paling lambat delapan hari sebelum batas waktu penyelesaian aduan tanpa unsur pengawasan atau yang tidak membutuhkan periksa lapangan; serta paling lambat tiga puluh lima hari sebelum batas waktu penyelesaian pengaduan yang membutuhkan periksa lapangan.

Menurut Peraturan Sekretaris Jenderal Nomor 22 Tahun 2022 mengenai Pengelolaan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat kepada DPR RI, dalam mengelola pengaduan, layanan pengaduan masyarakat digunakan untuk menerima surat pengaduan melalui situs web dan aplikasi SIDUMAS, serta untuk mengelola surat permintaan dan pengaduan masyarakat. Langkah-langkah penyelesaiannya mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dengan nomor SOP AP OT.03.03-0124, yang mana unit kerja yang memiliki tanggung jawab pada aspirasi dan keluhan masyarakat mengikuti SOP tersebut. Terdapat dua penggolongan dari surat aduan yakni: surat pos serta surat online. Apabila surat aduan dikirimkan lewat pos, pembuatan formulir analisis surat pada pimpinan membutuhkan waktu 2 jam, sementara proses pengiriman surat aduan pada Komisi/Badan memerlukan waktu 1 jam. Apabila surat diutarakan

lewat situs web, waktu yang dibutuhkan hanya 15 menit baik bagi pengurus maupun komisi/lembaga.

Sesuai SOP Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dengan nomor SOP AP OT.03.03-0124, saat menerima surat pengaduan secara fisik, langkah-langkah dalam Kegiatan No. 4 poin (a) melibatkan analisis kronologis permasalahan pengaduan, penilaian terhadap rumusan masalah yang seturut akan peraturan perundang-undangan yang diberlakukan, penarikan kesimpulan, rekomendasi pengelolaan, dan pendistribusian hasil analisis ke dalam database. Proses ini memerlukan waktu hingga 2 jam untuk surat yang ditujukan ke manajemen. Selain itu, analisis kronologi surat pengaduan masyarakat terhadap surat yang ditujukan ke Komisi/Badan memakan waktu hingga satu jam. Namun, keterbatasan sumber daya manusia dan volume surat yang diterima menyebabkan keterlambatan dalam melakukan analisis surat pengaduan.

Setiap hari, setiap surat pengaduan yang diterima dimasukkan ke dalam sistem dan kemudian dianalisis oleh analis di Departemen Pengaduan Masyarakat. Surat-surat ini didistribusikan kepada setiap analis, dan jika terjadi masalah, tanggung jawabnya dialihkan ke karyawan lain. Bagian Masyarakat di Sekretariat Jenderal DPR RI sangat responsif dalam menangani laporan yang diterima, meskipun terdapat beberapa kendala dalam pendistribusian surat kepada para analis, seperti adanya surat rangkap dalam tabel yang menyebabkan beberapa analis harus menganalisis surat yang sama. Waktu yang dibutuhkan untuk menganalisis surat pengaduan juga tidak sesuai dengan SOP, yaitu 2 jam untuk surat yang ditujukan kepada pimpinan dan 1 jam untuk surat yang ditujukan kepada

komisi/lembaga. Selain itu, jumlah analisis yang disampaikan setiap harinya tidak seimbang dengan jumlah analis yang hanya berjumlah enam orang, sehingga menyebabkan tertundanya proses analisis surat pengaduan.

Untuk layanan pengaduan masyarakat melalui aplikasi SIDUMAS yang dikelola oleh Kantor Hukum dan Pengaduan Masyarakat serta Bagian Pengaduan Masyarakat, digunakan guna melakukan penerimaan surat pengaduan lewat website, SIDUMAS juga dipergunakan dalam mengelola surat permohonan serta pengaduan masyarakat. Langkah-langkah ini didasarkan pada SOP, dan unit kerja yang menangani aspirasi serta keluhan masyarakat mengacu pada SOP tersebut. Surat aduan terbagi jadi dua jenis, yakni yang disampaikan lewat pos serta online. Analisis surat kepada pimpinan membutuhkan waktu 2 jam jika dikirim melalui pos dan 15 menit jika dikirim melalui website. Namun surat yang dipertunjukkan pada Komisi/Badan memerlukan waktu 1 jam apabila dikirim lewat pos dan 15 menit jika dikirim melalui *website*.

Tabel 1. 1. Jumlah Pengaduan Masuk & Keluar Per Tahun

TAHUN	Jumlah Pengaduan Masuk	Jumlah Pengaduan Keluar
2017 – 2018	584	378
2020 – 2021	4.810	2.236
2021 – 2022	5.914	4.596
2022 – 2023	4.798	2.496

Sumber : Laporan Aspirasi dan Pengaduan - Masyarakat Biro Hukum & Pengaduan Masyarakat

Menurut SOP yang disusun untuk layanan pengaduan ke DPR RI melalui SP4N-LAPOR! dan aplikasi SIDUMAS, proses layanan pengaduan di Sekretariat Jenderal DPR RI belum memiliki jangka waktu yang ditentukan secara spesifik. Waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan permasalahan dan keluhan

masyarakat tidak ditetapkan dengan pasti karena jumlah pengaduan yang diterima dan jumlah sumber daya manusia yang tersedia di Bagian Pengaduan Masyarakat masih belum mencukupi. Hal ini mengakibatkan penanganan pengaduan menjadi lambat dan pengaduan menumpuk, sehingga pengaduan biasanya diselesaikan pada jangka durasi 3 hingga 5 hari kerja bagi surat pengaduan normatif dan dalam waktu 8 sampai 35 hari kerja bagi aduan yang membutuhkan pemantauan dan pemeriksaan lapangan. Namun, pada kenyataannya, proses penanganan pengaduan pada surat pengaduan normatif bisa memakan waktu hingga 7 hari, bahkan tidak dapat ditentukan waktunya karena tingginya jumlah pengaduan yang masuk melalui website, yang membuat proses penanganan menjadi lambat. Penanganan pengaduan sangat bergantung pada kronologi surat pengaduan yang diterima, dimana beberapa surat pengaduan berpotensi mengungkapkan hanya sedikit permasalahan, sementara surat pengaduan lainnya memiliki kronologi yang kompleks dan memerlukan waktu analisis yang lebih lama. Seluruh pengaduan masyarakat yang diterima akan ditindaklanjuti oleh anggota DPR RI. Dari 584 pengaduan yang masuk melalui Layanan Pengaduan Masyarakat DPR RI pada masa sidang 2017-2018, hanya 379 pengaduan yang ditindaklanjuti atau dirujuk ke Perangkat Dewan (AKD) terkait. (DPR RI, 2018).

Aspirasi serta aduan masyarakat diutarakan lewat Bagian Pengaduan Masyarakat Sekretariat Jenderal DPR RI periode sidang I hingga pada V (14 Agustus 2020 s/d 15 Agustus 2021) tahun sidang 2020 – 2021. (Laporan Kinerja Biro Hukum & Pengaduan Masyarakat, 2020)

Tabel 1. 2. Aspirasi / Pengaduan Masyarakat Melalui Surat Printout

NO	TAHUN SIDANG 2020-2021	JUMLAH SURAT
1.	Masa Persidangan I	1.368
2.	Masa Persidangan II	1.234
3.	Masa Persidangan III	742
4.	Masa Persidangan IV	701
5.	Masa Persidangan V	765
JUMLAH		4.810

Sumber : Laporan Aspirasi dan Pengaduan - Masyarakat Biro Hukum & Pengaduan Masyarakat Tahun 2020-2021.

Berdasarkan tabel 1.2 pada tahun sidang 2020-2021, ada 4.810 surat pengaduan yang masuk ke DPR RI. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa masih banyak masalah yang diajukan masyarakat ke Bagian Pengaduan Masyarakat DPR RI. Hal tersebut berkaitan dengan pengelolaan pengaduan yang dilakukan oleh Bagian Pengaduan Masyarakat Sekretariat Jenderal DPR RI.

Tabel 1. 3. Aspirasi / Pengaduan Masyarakat Melalui Website

NO	TAHUN SIDANG 2020-2021	JUMLAH SURAT
1.	Masa Persidangan I	158
2.	Masa Persidangan II	250
3.	Masa Persidangan III	95
4.	Masa Persidangan IV	62
5.	Masa Persidangan V	76
JUMLAH		641

Sumber : Laporan Aspirasi dan Pengaduan - Masyarakat Biro Hukum & Pengaduan Masyarakat Tahun 2020-2021

Berdasarkan data pada Tabel 1.3 pada masa sidang 2020-2021, ada 641 surat pengaduan yang masuk ke DPR RI melalui website pengaduan DPR.

Hal tersebut berkaitan dengan Tabel 1.2 karena, dapat dilihat bahwa jumlah pengaduan yang masuk ke Bagian Pengaduan Masyarakat Sekretariat Jenderal DPR RI ada 4.810 surat sedangkan yang melalui website pengaduan online atau layanan Aplikasi SIDUMAS hanya 641 surat. Jadi, masih banyak masyarakat yang lebih

memilih mengirimkan surat pengaduannya dengan surat printout bukan melalui layanan Aplikasi SIDUMAS, itu menyebabkan pengelolaan pengaduan masyarakat di DPR RI masih belum optimal.

Tabel 1. 4. Aspirasi / Pengaduan Masyarakat Yang Telah Diterima Dan Diteruskan Ke Alat Kelengkapan DPR RI.

NO	DITERUSKAN KE	JUMLAH SURAT/ SMS DITERIMA				
		SURAT KETUA/ PIMPINAN	SURAT KOMISI I/ BADAN	SURAT TEMBUSAN	SURAT WEBSITE	SM S
		342	650	2.236	578	108
1.	Komisi I	4	9	50	8	1
2.	Komisi II	106	93	440	31	5
3.	Komisi III	56	278	992	35	3
4.	Komisi IV	11	22	63	0	0
5.	Komisi V	6	11	48	7	1
6.	Komisi VI	0	13	60	13	0
7.	Komisi VII	2	5	64	27	1
8.	Komisi VIII	6	7	34	13	7
9.	Komisi IX	25	27	113	331	8
10.	Komisi X	4	11	75	93	2
11.	Komisi XI	23	165	291	12	4
12.	MKD	1	5	3	4	0
13.	BALEG	98	4	0	4	0
14.	BANGGAR	0	0	3	0	0
	JUMLAH	345	650	2.236	578	32

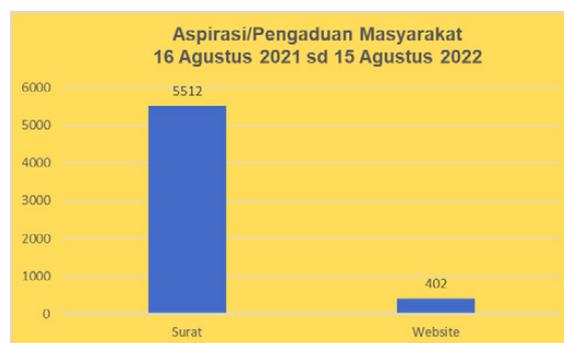
Sumber : Laporan Aspirasi dan Pengaduan - Masyarakat Biro Hukum & Pengaduan Masyarakat Tahun 2020-2021

Berdasarkan data yang tercantum dalam tabel 1.4, jumlah total eksemplar yang tercatat adalah sebanyak 2.236 eksemplar. Hal ini menunjukkan bahwa dari periode perundingan I hingga V pada masa sidang 2020-2021, telah diproses sebanyak 2.236 surat aspirasi/pengaduan masyarakat. Namun, jumlah total surat yang diterima selama periode yang sama, yakni periode perundingan I hingga V, mencapai 4.810 surat. Jumlah surat yang dapat ditangani oleh Bagian Pengaduan Masyarakat untuk dilanjutkan ke Alat Kelengkapan Dewan lebih sedikit dari

jumlah surat yang masuk, hal tersebut disebabkan oleh masih banyaknya masyarakat yang memilih menggunakan surat printout dibanding layanan pengaduan online melalui Aplikasi SIDUMAS. Karena hal tersebut dapat dikatakan layanan Pengaduan *online* melalui Aplikasi SIDUMAS belum optimal.

Jumlah laporan masyarakat berupa surat ketua/pimpinan dengan jumlah 342 (tiga ratus empat puluh dua), surat komisi/lembaga dengan jumlah 650 (enam ratus lima puluh), salinan surat dengan jumlah 2.236 (dua ribu dua ratus tiga puluh enam), website surat dengan jumlah 578 (lima ratus tujuh puluh delapan) serta SMS dengan jumlah 108 (seratus delapan).

Jumlah keinginan dan pengaduan masyarakat pada sidang 2020-2021 sebanyak 4.810 (empat ribu delapan ratus sepuluh) lewat surat, kemudian 641 (enam ratus empat puluh satu) lewat website dan total 108 (satu) melalui SMS. seratus delapan) surat diserahkan. Apabila ditambah dengan total permohonan/pengaduan masyarakat lewat surat, website serta SMS, maka terdapat 5.559 (lima ribu lima ratus lima puluh sembilan) permohonan/pengaduan masyarakat yang diajukan pada tahun 2020-2021.



Gambar 1. 1 Aspirasi / Pengaduan Masyarakat Masuk Ke DPR Tahun 2021 – 2022

Sumber : Laporan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat - Biro Hukum & Pengaduan Masyarakat Tahun 2021 – 2022



Gambar 1. 2 Jumlah Aspirasi / Pengaduan Masyarakat Yang Diterima dan Diteruskan ke AKD Tahun 2021 - 2022

Sumber : Laporan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat - Biro Hukum & Pengaduan Masyarakat Tahun 2021 – 2022

Berdasarkan data pada gambar di atas, maka data salinannya berjumlah 4.596, artinya pada tahun sidang 2021-2022, sidang periode I sampai dengan V, terdapat 4.596 surat permohonan/pengaduan masyarakat yang diproses, padahal surat diterima. Pada tahun sidang 2021-2022, sidang periode I sampai dengan V, sebanyak 5.914 surat.



Gambar 1. 3 Aspirasi / Pengaduan Masyarakat Masuk Ke DPR Tahun 2022 – 2023

Sumber : Laporan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat - Biro Hukum & Pengaduan Masyarakat Tahun 2022 – 2023



Gambar 1. 4 Jumlah Aspirasi / Pengaduan Masyarakat Yang Diterima dan Diteruskan ke AKD Tahun 2022 – 2023

Sumber : Laporan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat - Biro Hukum & Pengaduan Masyarakat Tahun 2022 – 2023

Berdasarkan informasi yang disampaikan di atas, Bagian Pengaduan Masyarakat Sekretariat Jenderal DPR RI menerima total 4.798 surat permintaan tertulis/pengaduan masyarakat antara tanggal 16 Agustus 2022 hingga 14 Agustus 2023, dimana 275 diantaranya diterima melalui website. Kekhawatiran/keluhan tersebut kemudian diteruskan ke Dewan Alat Peralatan (AKD) tergantung permasalahannya. Terdapat lima isu yang mendominasi aspirasi dan keluhan masyarakat: hukum, hak asasi manusia dan keamanan; reformasi pertanahan dan agraria; Perdagangan, Perindustrian, Investasi dan BUMN; ekonomi keuangan; dan pekerjaan/pekerjaan. Namun dari jumlah surat yang diproses yang terekam dalam gambar tersebut, hanya 2.496 yang merupakan surat, padahal total surat yang diterima pada tahun sidang 2022 – 2023 masa uji coba I hingga V mencapai 4.798 melalui surat tertulis dan 275 melalui website.

Dikutip dari Seminar Nasional tanggal 25 Oktober 2023 yang diselenggarakan oleh Kantor Hukum dan Pengaduan Masyarakat Sekretariat Jenderal DPR RI dengan tema “Peran DPR RI dalam Menanggapi Aspirasi dan

Keluhan Masyarakat Terkait Kinerja Penegakan Hukum di Indonesia” menyatakan bahwa DPR sebagai wakil rakyat dalam fungsi pengawasannya mempunyai tanggung jawab menerima, menghimpun, mempertimbangkan, dan mewujudkan aspirasi rakyat. Fungsi pengawasan ini merupakan bagian dari sistem pengendalian guna melakukan perwujudan tata kelola perusahaan yang baik dalam meraih target negara hukum dan kesejahteraan Republik Indonesia. Pengawasan pokok tidak hanya mencakup penerimaan permohonan, tetapi juga penerimaan dan pengolahan pengaduan masyarakat terhadap hal-hal yang menarik perhatian Alat Pelengkap Dewan (AKD) terhadap tindakan yang diambil oleh lembaga eksekutif. Hal ini merupakan pelaksanaan tugas serta wewenang DPR RI seturut dengan ketentuan Pasal 20A ayat (2) UUD 1945 di bidang pengawasan.

Berdasarkan data Biro Hukum dan Pengaduan Masyarakat, hingga 31 Juli 2023, terdapat 2.799 pengaduan yang diterima melalui surat atau online dengan salinan AKD terkait. Berdasarkan data yang dihimpun Biro Hukum dan Pengaduan Masyarakat, terdapat enam (enam) bidang permasalahan dalam pengaduan masyarakat, yaitu:

Tabel 1. 5. Jumlah Kasus Pengaduan Masyarakat Berdasarkan Bidangnyanya

NO	Bidang Permasalahan	Jumlah Kasus
1.	Hukum	451 kasus
2.	Pertanahan dan Reforma Agraria	65 kasus
3.	HAM, Keamanan	50 kasus
4.	Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi	43 kasus
5.	Keuangan	21 kasus
6.	Pendidikan	19 kasus

Sumber : Biro Hukum dan Pengaduan Masyarakat Periode Juli Tahun 2023.

Dari data yang tersaji pada tabel 1.6, permasalahan hukum menjadi permasalahan utama yang dihadapi oleh Kantor Hukum dan Pengaduan Masyarakat. Pengaduan tersebut berkaitan dengan perilaku aparat penegak hukum yang dinilai kurang profesional dalam menjalankan tugas penegakan hukumnya. Sehubungan dengan penanganan aspirasi dan pengaduan masyarakat, DPR RI memberikan tugas khusus kepada Kantor Hukum dan Pengaduan Masyarakat Sekretariat Jenderal DPR RI yang tugas pokoknya adalah pengelolaan aduan dari masyarakat.

Berdasarkan data aspirasi/pengaduan masyarakat yang diterima dan diproses oleh aparat DPR, masih banyak kendala dalam pengurusan surat pengaduan. Terlihat dari data, jumlah permohonan/pengaduan yang diterima selalu bervariasi dari tahun ke tahun, mulai dari masa percobaan tahun 2020 hingga tahun 2023. Jumlah perkara yang berhasil diproses oleh aparat DPR selalu bervariasi dan cenderung lebih rendah, hal ini menunjukkan bahwa Tidak semua permintaan/pengaduan yang diterima setiap tahunnya dapat diproses hingga selesai. Berdasarkan pengaduan yang diterima melalui telepon atau langsung di Kantor Biro Humas & Pengaduan Masyarakat DPR RI, masyarakat mengeluhkan lambatnya proses penanganan pengaduan, kurangnya pelayanan dalam pengelolaan Surat dan lambatnya proses analisa Surat akibat banyaknya surat. Jumlah pengaduan yang diterima setiap hari sangat besar dan tidak sebanding dengan jumlah pegawai yang bertugas menganalisis surat pengaduan.

Kementerian Penguatan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) mengerjakan evaluasi terhadap beberapa indikator terkait pemenuhan

aspirasi dan keluhan masyarakat melalui SP4N-LAPOR! Melayani. Salah satu indikatornya adalah pengelolaan data pengaduan. Berdasarkan hasil pemantauan dan evaluasi (monev), Sekretariat Jenderal menerima 38 laporan yang dikaji oleh pihak administrasi Badan. Namun proses verifikasi laporan dinilai cukup lambat dan memakan waktu hingga 30 hari. Selain itu, masih ada laporan yang belum diselidiki. Meskipun terdapat tindak lanjut terhadap beberapa laporan, namun kualitas tindak lanjutnya perlu ditingkatkan sebab masih adanya hal-hal yang tidak seturut akan isi laporan. Sumariyandono, Deputi Tata Usaha Sekretariat Jenderal DPR RI, menjelaskan Peraturan Sekretariat Jenderal DPR RI Nomor 22 Tahun 2022 merupakan pedoman bagi satuan kerja di lingkungan Sekretariat Jenderal DPR RI yang terlibat pada pengolahan aspirasi masyarakat dan keluhan. Kebijakan ini diharapkan juga dapat mendukung reformasi birokrasi di lingkungan Sekretariat Jenderal DPR RI, khususnya lewat peningkatan kualitas layanan dalam menjawab aspirasi dan pengaduan masyarakat.

Pelayanan dan proses penanganan pengaduan masyarakat diharapkan menjadi lebih optimal. Mengingat banyaknya pengaduan masyarakat, Kantor Hukum dan Pengaduan Masyarakat turut berkontribusi dalam upaya optimalisasi pengelolaan pengaduan dalam pelayanan publik guna mewujudkan layanan publik prima yang terus diberi oleh berbagai instansi pemerintah, antara lain. Sekretariat Jenderal, disediakan oleh Dewan Perwakilan Rakyat (DPR) Republik Indonesia.

Berdasarkan pada paparan dari latar belakang diatas, masih terdapat masalah yang terjadi pada Layanan Pengaduan Masyarakat yang ada di Bagian Pengaduan Masyarakat dengan bukti-bukti bahwa masih banyak pengaduan yang

prosesnya terjadi dengan sangat lambat karena pada setiap tahun jumlah pengaduan yang masuk jumlahnya tidak sama karena jumlah pengaduan yang diproses lebih sedikit dari jumlah pengaduan yang masuk. Jadi pelayanan pengaduan di Bagian Pengaduan Masyarakat Sekretariat Jenderal DPR RI masih belum berjalan dengan baik karena masyarakat masih kesulitan dalam mengirimkan pengaduan maka manajemen pelayanan pengaduan masyarakat perlu ditingkatkan lagi. Maka timbul ketertarikan dari penulis dalam mengangkat judul “*Manajemen Pelayanan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat Pada Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia*”.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari peninjauan pada latar belakang yang sudah dipaparkan sebelumnya, terdapat identifikasi masalah yakni seperti ini:

1. Jumlah pengaduan yang diatasi lebih rendah dari jumlah pengaduan yang masuk ke Bagian Pengaduan Masyarakat Sekretariat Jenderal DPR RI.
2. Pengaduan yang selesai atau dapat dilanjutkan ke Alat Kelengkapan Dewan masih rendah atau belum sesuai dengan jumlah pengaduan yang masuk.
3. Jumlah pegawai yang mengelola pengaduan masih kurang sehingga waktu penyelesaian pengaduan belum sesuai dengan SOP dan mengalami keterlambatan dalam penanganan pengaduan

1.3 Rumusan Masalah

Dari peninjauan pada latar belakang yang sudah dipaparkan sebelumnya, terdapat rumusan masalah yakni seperti ini :

1. Bagaimana Manajemen Pelayanan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat Yang Dilakukan Oleh Bagian Pengaduan Masyarakat Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia?
2. Faktor – Faktor Apa Saja Yang Mendukung serta Menghambat Manajemen Pelayanan Aspirasi dan Aduan Masyarakat Yang Dilakukan Oleh Bagian Pengaduan Masyarakat Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia?

1.4 Tujuan Penelitian

Dari peninjauan pada latar belakang yang sudah dipaparkan sebelumnya, terdapat tujuan penelitian yakni seperti ini:

1. Menganalisis Manajemen Pelayanan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat Yang Dilakukan Oleh Bagian Pengaduan Masyarakat Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia.
2. Menganalisis Faktor – Faktor Apa Saja Yang Mendukung serta Menghambat Manajemen Pelayanan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat Yang Dilakukan Oleh Bagian Pengaduan Masyarakat Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian didambakan bisa menjadi salah satu bahan kajian dalam ilmu administrasi publik terutama terkait dengan Manajemen Pelayanan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat.

1.5.2 Kegunaan Praktis

Hasil penelitian didambakan bisa memberi pengetahuan mengenai penanganan aspirasi dan pengaduan masyarakat, serta faktor pendukung dan penghambat penanganan aspirasi serta pengaduan masyarakat oleh Bagian Pengaduan Masyarakat Sekretariat Jenderal Perwakilan Rakyat. Dewan Republik Indonesia serta berkontribusi berpikir positif untuk meningkatkan kualitas. Pengabdian masyarakat yang memberikan manfaat :

1) Bagi Pemerintah

Sebagai masukan kepada instansi terkait untuk mengevaluasi kebijakannya guna menentukan perlu tidaknya peningkatan pelayanan dalam menangani pengaduan masyarakat yang disampaikan kepada instansi terkait.

2) Bagi Peneliti

Sebagai sarana dalam memperluas pengetahuan serta dapat melengkapi pengetahuan peneliti dari bangku perkuliahan.

3) Bagi Universitas

Sebagai sarana guna melakukan penambahan koleksi hasil-hasil penelitian, terkhususnya yang memiliki sangkut paut dengan Manajemen Pelayanan Pengaduan Masyarakat.

1.6 Kerangka Teori/Konsep

1.6.1 Penelitian Terdahulu

Dalam melakukan penelitian ini, tentu tidak terlepas dari penelitian terdahulu sebagai acuan dan eksplorasi pengetahuan serta informasi dan referensi terhadap rumusan maupun hasil dari penelitian ini. Berdasarkan acuan dari penelitian terdahulu mengenai Manajemen Pelayanan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat Pada Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia yang ditentukan dalam 20 penelitian terdahulu yang terdapat dari jurnal, skripsi, dan artikel. Penelitian-penelitian terdahulu ini peneliti temukan pada website Garuda dan *googlescholar* 2013-2023. Namun, peneliti masih kesulitan dalam menemukan kesamaan judul dengan penelitian sebelumnya pada jurnal internasional. Berikut dipaparkan hasil dari *literature review* berdasarkan penelitian terdahulu sebagai acuan dalam penelitian ini terdapat pada Lampiran 8.1

1.6.2 Kajian Teori

1.6.2.1 Administrasi Publik

Administrasi publik adalah kegiatan yang melibatkan pengelolaan organisasi, sumber daya manusia, dan peralatan guna mencapai tujuan pemerintahan yang berakar pada kebutuhan masyarakat. Ini dilakukan melalui dua pendekatan utama: manajemen publik dan kebijakan publik. Manajemen publik berkaitan dengan cara mengelola serta memberi arahan pada sumber daya organisasi dalam meraih target yang ditentukan. Di sisi lain, kebijakan publik berkaitan dengan pembuatan peraturan atau hukum yang memiliki tujuan guna melakukan penyelesaian pada persoalan yang dihadapi oleh masyarakat.

Menurut Pasolong (2019:9-10) dalam bukunya "Teori Administrasi Publik", administrasi publik didefinisikan sebagai serangkaian kegiatan yang telah direncanakan untuk dilaksanakan oleh sekelompok orang secara bersama-sama guna meraih target dengan metode yang efektif, efisien, serta rasional. Penggunaan kata "publik" merujuk pada umum atau masyarakat umum. Pasolong mendefinisikan administrasi publik sebagai kerjasama dalam menjalankan tugas-tugas pemerintah oleh lembaga-lembaga dengan tujuan memenuhi kebutuhan masyarakat secara efisien dan efektif.

Menurut Ikeany et al. (2017), paradigma administrasi publik mengalami perkembangan yang dapat dibagi ke dalam beberapa fase. Nicholas Henry dalam artikel terbarunya mengidentifikasi adanya enam paradigma pada administrasi publik. Menurut Henry, ada enam paradigma yang dapat diidentifikasi dalam administrasi publik.

Paradigma 1 : Dalam paradigma Dikotomi Politik – Administrasi (1900-1926), administrasi dipandang sebagai sesuatu yang netral secara nilai dan diarahkan guna meraih efisiensi serta ekonomi dalam birokrasi pemerintah. Fokusnya lebih pada bagaimana mencapai efisiensi dan ekonomi, sementara metode yang digunakan pada administrasi publik kurang dilakukan pembahasan dengan jelas. Administrasi negara mendapatkan legitimasi dari karya *Introduction to the Study of Public Administration* oleh Leonard D. White, yang menegaskan bahwa politik tidak seharusnya campur tangan dalam administrasi, serta administrasi negara wajib menjadi studi ilmiah yang netral secara nilai.

Paradigma 2 : Pada fase Prinsip-Prinsip Administrasi Negara (1927-1937), administrasi dipengaruhi oleh partisipasi dari berbagai bidang lain yakni mencakup industri serta manajemen, yang memberikan kontribusi besar dalam pembentukan prinsip-prinsip administrasi. Prinsip-prinsip ini akan jadi pusat perhatian dalam kajian administrasi publik, sementara adanya kurang menekankan pada fokus di lokus paradigma sebab esensi berbagai prinsip tersebut. Prinsip-prinsip tersebut dapat diterapkan pada berbagai konteks, lingkungan, misi, kerangka institusi, atau budaya, sehingga administrasi dapat berkembang di mana pun prinsip-prinsip tersebut diterapkan.

Paradigma 3 : Pada periode Administrasi Negara sebagai Ilmu Politik (1950-1970), terjadi upaya guna merevitalisasi relasi konseptual antara administrasi dengan ilmu politik, sehingga administrasi kembali berakar pada induk disiplinnya, yaitu ilmu politik. Akibatnya, terjadi perubahan serta pembaruan dalam fokusnya, terutama pada birokrasi pemerintahan. Namun, konsekuensi dari upaya ini ialah perlunya merumuskan bidang ini pada kaitannya akan fokus keahlian yang penting. Perkembangan baru pada periode ini adalah munculnya studi perbandingan serta pembangunan administrasi sebagai bagian dari administrasi negara.

Paradigma 4 : Pada periode Administrasi Negara sebagai Ilmu Administrasi (1956-1970), istilah "*Administrative Science*" dipakai guna menyoroti esensi serta fokus pembahasan. Dalam paradigma ini, ilmu administrasi melakukan penekanan pada fokus tanpa menentukan secara khusus lokusnya. Hal ini menghadirkan berbagai teknik yang membutuhkan keahlian serta spesialisasi. Meskipun

demikian, pengembangan paradigma ini tidak terjadi tanpa tantangan, karena banyak permasalahan yang perlu diatasi.

Paradigma 5 : Pada periode Administrasi Negara sebagai Administrasi Negara (1970), administrasi publik mulai memperluas cakupannya ke teori organisasi, ilmu kebijakan (policy science), serta ekonomi politik. Di masa kini, konsep public affair mulai berkembang. Fokus utama administrasi pada paradigma ini ialah teori organisasi, sementara perhatian terhadap persoalan kepentingan publik menjadi fokus lokusnya. Paradigma ini menandai penekanan terhadap konsep publicness dalam administrasi publik. Di dalamnya, ilmu administrasi publik (negara) mulai menemukan identitasnya yang sejati. Pandangan bahwa administrasi negara ialah ilmu kebijakan membuat ilmu administrasi publik (negara) jadi lebih dinamis. Administrasi negara bukan hanya membahas tentang struktur birokrasi, namun juga tentang penyelenggaraan layanan publik lewat kebijakan. Hal ini juga mengikut sertakan penerapan teori ekonomi dalam melakukan perwujudan kebijakan publik (policy science).

Paradigma 6 : *Governance* (1990-sekarang). konsep pemerintahan telah mengalami evolusi makna dan penerapan baru sejak akhir tahun 1980-an dan 1990-an. Konsep ini mencakup pengerjaan kekuasaan atau otoritas oleh pemimpin politik guna kepentingan kesejahteraan warga negara atau rakyatnya, serta penerapan dan penyebaran kebijakan publik yang langsung memberi pengaruh pada manusia, institusi, interaksi sosial, dan pembangunan ekonomi dan sosial. Meskipun demikian, paradigma tata kelola yang menjadi pusat perhatian pada era ini memiliki akar dan konsep yang serupa dengan New Public Management (NPM), yang

dianggap berhasil. Keduanya berasal dari ideologi neoliberal dalam administrasi publik yang banyak diadopsi oleh negara-negara serta organisasi guna kerja sama serta pembangunan ekonomi.

Berdasarkan enam paradigma administrasi publik yang telah disebutkan, penelitian ini tergolong dalam paradigma keenam, yaitu *governance*. Hal ini karena penanganan dan pengelolaan keluhan masyarakat yang dikerjakan oleh Bagian Pengaduan Masyarakat Sekretariat Jenderal DPR RI merupakan implementasi konkret dari prinsip *governance*. Pemerintah menggunakan teknologi informasi untuk memberikan informasi dan pelayanan kepada masyarakat guna meningkatkan efisiensi internal dan memberikan layanan publik yang lebih baik.

1.6.2.2 Manajemen Publik

Menurut Solihin (Revida et al., 2021: 6), manajemen dapat dipahami sebagai serangkaian proses yang meliputi merencanakan, melaksanakan, mengawasi, melakukan evaluasi, serta mengendalikan, yang bertujuan untuk memperkuat seluruh sumber daya organisasi agar meraih target organisasi secara optimal. Pendapat Solihin ini sejalan dengan pandangan yang disampaikan oleh Hayat (Hayat, 2017: 9-12), yang mendefinisikan manajemen sebagai serangkaian kegiatan merencanakan, melaksanakan, serta mengawasi dengan dikerjakan bersama-sama yang berkaitan dengan organisasi guna meraih target yang diimplementasikan. Menurut Hayat, manajemen publik ialah manajemen yang dilakukan di lembaga pemerintah dengan fokus pada peningkatan kinerja dan kualitas pelayanan publik.

Ott, Hyde, & Shafritz (dalam Wijaya & Danar, 2014: 1) menyatakan bahwa manajemen publik ialah bagian dari administrasi publik yang difokuskan pada perancangan program, restrukturisasi organisasi, dan alokasi sumber daya lewat pengelolaan anggaran, keuangan, SDM, serta evaluasi dan audit program. Namun, pendapat tersebut berbeda dengan pandangan Keban (Sudarmanto et al., 2020: 2-3), yang menyatakan bahwa manajemen publik bukan bagian dari administrasi publik, melainkan merupakan kerangka konsep yang lebih modern. Menurut Keban, manajemen publik merupakan rangkaian tindakan yang berhubungan dengan isu-isu publik yang memiliki tujuan guna melakukan peningkatan pada kinerja pemerintahan melalui organisasi yang terstruktur.

Berdasar pada berbagai definisi manajemen publik yang disampaikan oleh para pakar manajemen sektor publik tersebut, bisa disimpulkan bahwa manajemen publik ialah serangkaian proses yang dimulai dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, evaluasi, hingga pengendalian yang memiliki kaitan pada isu-isu publik, dengan tujuan untuk mengoptimalkan semua sumber daya organisasi pemerintahan. Fokusnya adalah pada peningkatan kinerja dan kualitas layanan publik guna mencapai tujuan tertentu. Dalam konteks penelitian ini, manajemen publik berperan penting dalam mendukung peningkatan kinerja dan kualitas layanan publik, terutama dalam pengelolaan layanan pengaduan yang memengaruhi proses pengambilan keputusan di masa depan.

1.6.2.3 Manajemen Pelayanan Publik

Pelayanan merupakan aspek integral dari tugas pemerintah, dan merupakan bentuk konkret dari interaksi pemerintah dengan masyarakatnya. Kebutuhan

masyarakat pada pemerintah dapat mencakup aspek administratif maupun pemenuhan atas barang dan jasa. Oleh karena itu, pemerintah yang berperan sebagai penyedia layanan diharapkan memberikan layanan publik dengan optimal sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Namun, untuk mencapai pelayanan publik yang baik, diperlukan partisipasi yang aktif dari masyarakat. Sebagai penerima pelayanan, masyarakat perlu mendapat dukungan dari berbagai program layanan yang dilaksanakan oleh pemerintah, yang mana akan membuat tercipta keseimbangan serta kerjasama yang efektif dalam penyediaan pelayanan. Layanan yang baik ialah yang memastikan tidak adanya ketimpangan antara penerima serta penyedia layanan.

Maka, Rahmayanty (2013) menyarankan lima prinsip utama pada perancangan pelayanan yang optimal, yakni:

1. **Regulasi Layanan (*service regulation*)**. Agar pemberian layanan menjadi lebih mudah, tiap organisasi perlu menetapkan regulasi berupa sistem, peraturan, keputusan, prosedur, serta tata cara lainnya yang mengatur penerimaan dan penyediaan layanan selaras pada standar yang sudah ditentukan. Regulasi tersebut harus mencakup dasar hukum layanan, persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, serta hal-hal lain yang relevan, yang wajib dipaparkan dengan menyeluruh pada perancangan regulasi layanan.
2. **Fasilitas Layanan (*service facilities*)**. Fasilitas sebagai sarana yang menunjang pada saat pelaksanaan layanan jadi esensial juga untuk dilakukan pemerhatian. Fasilitas atau sarana prasarana pendukung ialah sebagai instrument guna melakukan bantuan pada peningkatan kinerja layanan.

3. **Peranan Tim Pengarah (*advisory team*).** Tim pengarah berperan sebagai kontrol penuh pada manajemen tertinggi dalam suatu organisasi. Peran mereka termasuk memberi arahan pada pelaksanaan layanan dengan melakukan bantuan pada perancangan, mengerjakan pemantauan, memberi motivasi, menjadi contoh, terlibat dalam asosiasi guna melakukan peningkatan pada mutu seorang individu, menerapkan konsep *plan, do, check, and action*, menyelesaikan persoalan, serta memberi pada masukan beserta saran.
4. **Prinsip Pelayanan.** Seperti yang diamanatkan oleh Undang-Undang Pelayanan Publik, hak warga negara untuk menerima pelayanan mencakup kemudahan, biaya yang terjangkau, kecepatan, dan manfaat yang diperoleh dari pelayanan tersebut.

1.6.2.4 Manajemen Pengaduan Masyarakat

Manajemen pengaduan menggambarkan manajemen sebagai usaha untuk meraih target organisasi secara efektif beserta efisien lewat perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, serta pengawasan terhadap sumber daya organisasi.

Agus Fanar Syukri, Ph.D (2009 : 29) memaparkan bahwa aduan masyarakat ialah sumber informasi yang sangat esensial bagi penyelenggara layanan guna mengidentifikasi kesalahan dan memperbaikinya, serta menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan selaras akan standar yang sudah ditentukan. Manajemen pengaduan ialah proses yang melibatkan kegiatan menerima, mencatat, meninjau, menyalurkan, mengonfirmasi, mengklarifikasi, memberikan solusi alternatif pada pengadu, mendokumentasikan, serta menyosialisasikan penyelesaian aduan bagi masyarakat.

Mengacu pada pernyataan Dyah Hariani (2008 : 245-246), pada mengembangkan mekanisme pengelolaan keluhan yang akan diatur pada regulasi layanan pemerintah, baik sebagai penyelenggara pemerintahan maupun sebagai penyedia pelayanan, diperlukan mempertimbangkan beberapa hal. Hal-hal tersebut di mana mencakup, bagaimana pengguna layanan akan mempergunakan mekanisme pengaduan, bagaimana penyedia layanan akan melakukan penanganan pada keluhan, berapa lama proses penanganan keluhan akan berlangsung, tindakan apa yang akan diambil oleh penyedia layanan dalam menanggapi keluhan, apakah ada lembaga mediasi yang tersedia jika pengguna layanan tidak puas dengan respons penyedia layanan, siapa yang bertanggung jawab untuk mengevaluasi kinerja, dan jenis badan apa yang bertugas memonitor kinerja penyedia layanan dalam melakukan penanganan keluhan.

1.6.2.5 Faktor Pendukung dan Penghambat

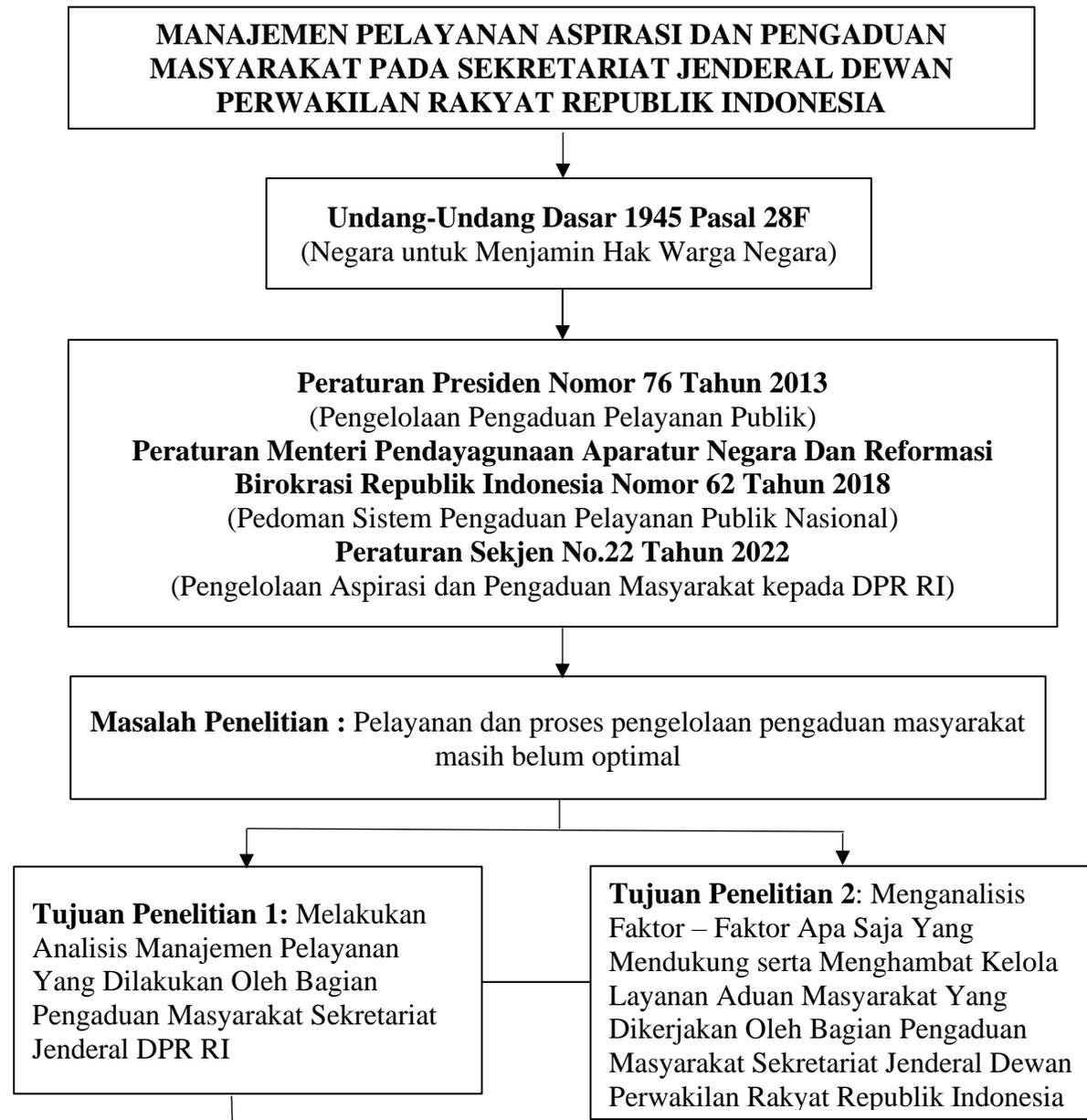
Memberikan pelayanan yang diharapkan masyarakat, menjadi sebuah pekerjaan yang masih terus diupayakan hingga saat ini. Pelayanan yang prima dalam pengelolaan pengaduan menurut Prasetya (Prasetya et al., 2013: 56-57) pasti dipengaruhi oleh faktor-faktor berikut:

1. **Sarana dan prasarana.** Berkaitan dengan alat atau media serta penunjang utama terselenggaranya proses pengelolaan. Aspek yang diamati adalah penyediaan jaringan, pengelolaan datacenter dan data *recovery*, serta penyediaan aplikasi oleh Bagian Pengaduan Sekretariat Jenderal DPR RI.
2. **Publikasi.** Surat keputusan di dalamnya mengadung standar pelayanan, di mana terdapat ketentuan dalam melayani pengaduan sehingga pelayanan

Pengaduan menjadi optimal. Sistem Rangkaian pelayanan yang diperlukan untuk mengatasi pengaduan. Berkaitan dengan kemampuan Bagian Pengaduan Masyarakat Sekretariat Jenderal DPR RI untuk dapat menyediakan kepada pihak luar dengan laporan-laporan yang diperlukan.

3. **Sosialisasi.** Memiliki kaitan akan wujud sebaran informasi pada aduan.
4. **Sumber Daya Manusia.** Memiliki kaitan akan SDM di mana berkompeten guna melakukan kelola aduan masyarakat.

1.6.3 Kerangka Penelitian



1.7 Operasionalisasi Konsep

Tabel 1. 6. Operasionalisasi Konsep

No	Konsep	Rekomendasi	Fenomena
1.	Manajemen Pelayanan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat merupakan kegiatan penanganan pengaduan yang dilakukan oleh Bagian Pengaduan Masyarakat Sekretariat Jenderal DPR RI	Pengelolaan layanan aspirasi dan pengaduan masyarakat oleh Bagian Pengaduan Masyarakat Sekretariat Jenderal DPR RI diukur melalui fenomena – fenomena sebagai berikut : 1. Regulasi Layanan (<i>service regulation</i>). Berkaitan dengan Dasar hukum pelayanan, persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, dll.	

		<p>Untuk memudahkan dalam pemberian pelayanan, setiap organisasi harus membangun regulasi dalam bentuk sistem, aturan, keputusan, prosedur dan tata cara lainnya dalam menerima maupun mendapatkan pelayanan dalam standar pelayanan yang ditentukan di Bagian Pengaduan Masyarakat Sekretariat Jenderal DPR RI.</p> <p>2. Fasilitas Layanan (<i>service facilities</i>). Berkaitan dengan Fasilitas sebagai sarana penunjang dalam pelaksanaan pelayanan dan sebagai instrument untuk membantu meningkatkan kinerja pelayanan di Bagian Pengaduan Masyarakat Sekretariat Jenderal DPR RI.</p> <p>3. Peranan Tim Pengarah (<i>advisory team</i>). Berkaitan dengan tim pengarahan terhadap penyelenggaraan pelayanan dalam membuat perencanaan, melakukan monitoring, memberikan motivasi, menjadi teladan, tergabung dalam asosiasi untung meningkatkan kualitas diri menjadi lebih baik, melaksanakan konsep <i>plan, do, check and action</i>, memecahkan masalah, memberikan masukan dan saran di Bagian Pengaduan Masyarakat Sekretariat Jenderal DPR RI.</p> <p>4. Prinsip Pelayanan. Berkaitan dengan kemudahan, kemurahan, kecepatan dan kemanfaatan pelayanan adalah menjadi hak warga negara untuk penerimaan pelayanannya.</p>
2.	Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat dalam Manajemen Pelayanan Pengaduan Masyarakat yang dilakukan oleh Bagian Pengaduan Masyarakat Sekretariat Jenderal	<p>Adapun faktor pendukung dan faktor penghambat antara lain meliputi :</p> <p>1. Sarana dan Prasarana</p>

	<p>DPR RI meliputi sarana dan prasarana, sistem, publikasi, dan potensi sumber daya manusia.</p>	<p>Berkaitan dengan alat atau media serta penunjang utama terselenggaranya proses pengelolaan. Aspek yang diamati adalah penyediaan jaringan dan penyediaan aplikasi oleh Bagian Pengaduan Sekretariat Jenderal DPR RI</p> <p>2. Publikasi Berkaitan dengan kemampuan Bagian Pengaduan Masyarakat Sekretariat Jenderal DPR RI untuk dapat menyediakan kepada pihak luar dengan laporan-laporan yang diperlukan.</p> <p>3. Sosialisasi Berkaitan dengan bentuk penyebaran informasi dalam pengaduan pada Bagian Pengaduan Masyarakat Sekretariat Jenderal DPR RI.</p> <p>4. Potensi Sumber Daya Manusia Berkaitan dengan sumber daya manusia yang kompeten untuk mengelola pengaduan masyarakat pada Bagian Pengaduan Masyarakat Sekretariat Jenderal DPR RI.</p>
--	--	---

Tabel 1. 7. Fenomena Penelitian

No	Fenomena Penelitian	Definisi Konsep	Sub Fenomena
1.	<p>Manajemen Pelayanan pada Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat merupakan kegiatan penanganan pengaduan yang dilakukan oleh Bagian Pengaduan</p>	<p>Rahmayanty (2013) merekomendasikan lima hal pokok dalam merancang pemberian pelayanan secara prima yaitu :</p> <p>a) Regulasi Layanan (<i>service regulation</i>)</p> <p>b) Fasilitas Layanan (<i>service facilities</i>)</p>	<p>1. Regulasi Layanan (<i>service regulation</i>)</p> <p>a) Dasar hukum pelayanan pengaduan masyarakat di Sekretariat Jenderal DPR RI</p> <p>b) Persyaratan dalam mengajukan</p>

	Masyarakat Sekretariat Jenderal DPR RI	<ul style="list-style-type: none"> c) Peranan Tim Pengarah (<i>advisory team</i>) d) Prinsip Pelayanan 	<ul style="list-style-type: none"> pengaduan masyarakat di Sekretariat Jenderal DPR RI c) Prosedur pelayanan pengaduan masyarakat di Sekretariat Jenderal DPR RI d) Waktu pelayanan pengaduan masyarakat di Sekretariat Jenderal DPR RI <p>2. Fasilitas Layanan (<i>service facilities</i>)</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Fasilitas atau sarana prasarana pendukung pelayanan dan peingkatkan kinerja pelayanan bagian pengaduan masyarakat di Sekretariat Jenderal DPR RI
			<ul style="list-style-type: none"> 3. Peranan Tim Pengarah (<i>advisory team</i>) a) Tim pengarah memberikan pengarahan kepada pegawai bagian pengaduan masyarakat

			<p>Sekretariat Jenderal DPR RI</p> <p>b) Tim pengarah memberikan perencanaan terhadap pengelolaan pengaduan masyarakat Sekretariat Jenderal DPR RI</p> <p>c) Tim pengarah memberikan monitoring terhadap pengelolaan pengaduan masyarakat pada Sekretariat Jenderal DPR RI</p> <p>d) Tim Pengarah memberikan motivasi kepada pegawai bagian pengaduan masyarakat Sekretariat Jenderal DPR RI</p>
			<p>4. Prinsip Pelayanan</p> <p>a) Kemudahan layanan pengaduan masyarakat Sekretariat Jenderal DPR RI</p> <p>b) Kemudahan dalam layanan pengaduan masyarakat</p>

			<p>Sekretariat Jenderal DPR RI</p> <p>c) Kecepatan layanan pengaduan masyarakat Sekretariat Jenderal DPR RI</p> <p>d) Kemanfaatan layanan pengaduan masyarakat Sekretariat Jenderal DPR RI</p>
2.	<p>Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat dalam Manajemen Pelayanan Pengaduan Masyarakat oleh Bagian Pengaduan Masyarakat Sekretariat Jenderal DPR RI meliputi sarana dan prasarana, sistem, publikasi, dan potensi sumber daya manusia.</p>	<p>Pelayanan yang prima dalam pengelolaan pengaduan menurut Prasetya (Prasetya et al., 2013: 56-57) pasti dipengaruhi oleh faktor-faktor berikut :</p> <p>a) Sarana dan Prasarana b) Publikasi c) Sosialisasi d) Potensi Sumber Daya Manusia</p>	<p>1. Sarana dan Prasarana</p> <p>a) Penyediaan jaringan untuk pengelolaan pengaduan masyarakat</p> <p>b) Penyediaan aplikasi oleh Bagian Pengaduan Sekretariat Jenderal DPR RI</p> <p>2. Publikasi</p> <p>a) Penyediaan laporan-laporan kepada pihak luar terkait dengan pengaduan masyarakat</p> <p>3. Sosialisasi</p> <p>a) Bentuk penyebaran informasi terkait pengaduan oleh Bagian Pengaduan Masyarakat</p>

			<p>4. Potensi Sumber Daya Manusia</p> <p>a) Sumber daya manusia yang kompeten untuk mengelola pengaduan masyarakat</p>
--	--	--	--

1.8 Argumen Penelitian

Dengan kemajuan teknologi, semua layanan publik dapat diselenggarakan menggunakan teknologi untuk memudahkan proses pelayanan. Salah satu contohnya adalah manajemen pelayanan pengaduan masyarakat yang menggunakan media elektronik, seperti yang dikerjakan di Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia.

Penanganan pengaduan merupakan tanggung jawab semua lembaga publik di Indonesia. Prosedur pengelolaan pengaduan layanan publik telah ditentukan secara rinci pada Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 terkait Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Perpres ini menguraikan hak-hak pengadu, kewajiban penyelenggara dan pengelola, mekanisme pengelolaan aduan, serta kewajiban dan larangan bagi pengelola, serta upaya melakukan perlindungan pada aduan. Pasal 8 Perpres Nomor 76 Tahun 2013 menegaskan bahwa setiap penyelenggara diwajibkan melakukan penyusunan mekanisme serta prosedur dalam menyelesaikan aduan yang wajib terbuka untuk publik serta memberi informasi secara transparan. Saat ini, pemerintah telah menggantikan Peraturan Menteri

Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 terkait Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 terkait Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.

Kepercayaan masyarakat dalam menyampaikan pengaduannya kepada DPR RI menciptakan hubungan komunikasi yang penting, yang membutuhkan respon yang cepat dari Alat Kelengkapan DPR RI dalam memberikan tanggapan terhadap surat pengaduan tersebut. Dengan dikeluarkannya Peraturan Sekretaris Jenderal Nomor 22/2022 terkait Pengelolaan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat kepada DPR RI, besar harapan bahwa pelayanan dan proses pengelolaan pengaduan masyarakat dapat berjalan lebih optimal. Dalam menghadapi banyaknya keluhan dari masyarakat, Biro Hukum dan Pengaduan Masyarakat berperan dalam upaya meningkatkan efisiensi kelola aduan layanan publik guna mencapai standar layanan publik yang prima pada lingkungan Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat (DPR) RI.

1.9 Metode Penelitian

Penelitian tentang Manajemen Pelayanan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat di Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia menggunakan metode Penelitian Kualitatif Deskriptif.

1.9.1 Tipe Penelitian

Metode penelitian memakai jenis kualitatif. Mengacu pada Sugiyono (Sugiyono, 2017 : 7) penelitian kualitatif digunakan untuk mengkaji fenomena alamiah yang ditemukan di lapangan, berdasarkan falsafah postpositivisme yang mana peneliti merupakan instrumen kunci (*human instrument*). Pada penelitian ini, peneliti mengandalkan teori untuk memperkaya wawasan, memungkinkan pengamatan yang kritis, analisis, dan konstruksi fenomena yang dilakukan tinjauan. Dipakai metode ini guna mendapatkan perolehan data secara mendalam serta signifikan.

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif deskriptif di mana keadaan objek penelitian diuraikan atau digambarkan secara sistematis. Pendekatan kualitatif deskriptif tidak berfokus pada hubungan antar variabel atau pembuatan generalisasi melalui uji hipotesis. Lebih dari itu, pendekatan kualitatif deskriptif menekankan pada pemahaman makna atau data yang ditemukan di lapangan.

Penelitian ini mengadopsi pendekatan deskriptif dengan menganalisis dan menggambarkan bagaimana pengelolaan pengaduan masyarakat di Bagian Pengaduan Masyarakat DPR RI, serta beberapa faktor yang memberi dukungan maupun hambatan pengelolaan pengaduan. Dalam metode penelitian kualitatif, data diperoleh melalui narasumber dengan memakai teknik wawancara, observasi, serta dokumentasi. Peneliti berupaya memperoleh informasi yang berarti dan mendalam dengan memahami fakta di lapangan, yang

kemudian dibandingkan dengan teori yang relevan untuk menganalisis manajemen pelayanan pengaduan masyarakat di Bagian Pengaduan Masyarakat Sekretariat Jenderal DPR RI.

1.9.2 Situs Penelitian

Dengan fokus pada Pengelolaan Pengaduan Masyarakat, penelitian ini difokuskan pada Biro Hukum & Pengaduan Masyarakat di Bagian Pengaduan Masyarakat Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia. Ini mencakup layanan terkait pengelolaan aspirasi dan pengaduan masyarakat di Biro Hukum dan Pengaduan Masyarakat Sekretariat Jenderal DPR RI. Saat ini, terdapat kekurangan dalam layanan kepada pemohon, yang disebabkan oleh kurangnya efektivitas dalam pelayanan dan proses analisis pengaduan yang masih memakan waktu yang cukup lama.

Analisis Pengelolaan Pengaduan Masyarakat merupakan bagian integral dari administrasi publik di sektor pengelolaan pengaduan masyarakat yang menekankan pemberian layanan terbaik kepada masyarakat tanpa terjebak dalam pendekatan birokratisasi. Melalui pendekatan ini, Biro Hukum dan Pengaduan Masyarakat memegang peran penting dalam mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi manajemen pelayanan pengaduan masyarakat.

1.9.3 Subjek Penelitian

Subjek penelitian merupakan informan yang menjadi fokus penelitian. Penentuan informan adalah tahap krusial dalam mendukung proses penelitian. Pada penelitian ini, digunakan teknik *purposive sampling* (sampel bertujuan). Sugiyono (2011:85) memaparkan bahwa *purposive sampling* ialah pemilihan sampel secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu yang dianggap mewakili dan memahami masalah penelitian. Teknik ini dipakai guna mendapatkan informasi serta data yang lebih mendalam sehingga penelitian dapat diselesaikan dengan baik. Dengan menggunakan informan inti, diharapkan kesalahan dalam penelitian dapat diminimalisir, sehingga informan yang dipilih dianggap cocok untuk menjadi subjek penelitian.

Informan ialah individu yang memberi informasi terkait dengan topik penelitian. Dalam penelitian kualitatif, informan seringkali ditentukan ketika peneliti mulai menjalankan penelitian dan selama proses penelitian berlangsung. Pada penelitian ini, teknik pemilihan informan menggunakan metode *purposive sampling* (sampel bertujuan). Metode *purposive sampling* digunakan mendapatkan informasi serta data yang lebih mendalam sehingga penelitian dapat diselesaikan dengan baik. Dengan menggunakan informan inti, diharapkan kesalahan dalam penelitian dapat diminimalisir, sehingga informan yang dipilih dianggap cocok untuk menjadi subjek penelitian.

Informan dalam penelitian ini berasal dari internal Biro Hukum & Pengaduan Masyarakat, seperti Kepala Bagian Pengaduan Masyarakat, Kepala SubBagian Analisis Pengaduan Masyarakat, Tim Analisis Pengaduan masyarakat, dan Masyarakat pengguna layanan pada Bagian Pengaduan Masyarakat Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia dan internal Sekretariat Jenderal DPR RI, yang memiliki pengetahuan mendalam tentang pengelolaan layanan pengaduan masyarakat.

1.9.4 Jenis Data

Sugiyono mengelompokkan data berdasarkan jenisnya menjadi data kualitatif, kuantitatif, dan kombinasi dari keduanya (Sugiyono, 2019: 9). Data kualitatif tidak berbentuk numerik, atau dengan kata lain, data tersebut terdiri dari kalimat, kata-kata, atau gambar. Data kualitatif dibagi lagi menjadi dua jenis, yaitu data kualitatif empiris yang murni berupa fakta tanpa penafsiran, dan data kualitatif bermakna yang merupakan fakta yang diberi interpretasi atau makna secara empiris untuk memperoleh pemahaman secara lebih mendalam. Dalam penelitian ini, data yang dipakai ialah data kualitatif.

1.9.5 Sumber Data

Mengetahui sumber data menjadi krusial untuk memastikan keakuratan informasi yang sesuai dengan tujuan penelitian. Pada penelitian ini, data diperoleh dari sumber data primer serta sekunder.

1. Data Primer

Data primer berasal langsung dari sumbernya, diperoleh melalui observasi langsung dan wawancara. Dalam konteks penelitian ini, pertanyaan wawancara ditujukan kepada informan mengenai Manajemen Pelayanan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat pada Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia.

2. Data Sekunder

Data sekunder tidak diperoleh secara langsung dari sumbernya, melainkan melalui studi literatur atau studi kepustakaan serta dokumentasi terkait data yang diteliti. Dalam penelitian ini, data sekunder mencakup Laporan Kinerja, Peraturan Sekjen, Surat Keputusan (SK), dan dokumen-dokumen lainnya terkait.

1.9.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah langkah strategis pada penelitian sebab merupakan tujuan utamanya. Sugiyono (2019: 224) mengidentifikasi berbagai teknik penghimpunan data dalam penelitian kualitatif seperti ini:

1. Observasi

Observasi merupakan proses pengamatan dan pencatatan yang dilakukan secara sistematis terhadap fenomena yang sedang diteliti. Tujuan dari observasi adalah untuk memperoleh fakta mengenai keadaan yang sebenarnya di lapangan. Dalam konteks penelitian ini, observasi dilakukan dengan mengamati pengelolaan pengaduan masyarakat di Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat

Republik Indonesia. Hasil dari pengamatan tersebut kemudian dicatat untuk mendapatkan data yang relevan dengan aktivitas penelitian.

2. Wawancara

Teknik pengumpulan data melalui wawancara melibatkan percakapan dengan tujuan tertentu antara pewawancara (*interviewer*) dan informan. Melalui percakapan ini, pewawancara mengajukan pertanyaan dan informan memberikan jawaban. Penggunaan teknik wawancara bertujuan agar peneliti dapat memahami dengan lebih mendalam bagaimana suatu fenomena atau situasi di lapangan diinterpretasikan, yang mungkin tidak terungkap hanya melalui observasi. Dalam pengumpulan data melalui wawancara, pedoman wawancara atau *interview guide* dapat digunakan untuk menjelaskan pertanyaan yang diajukan kepada informan. Dalam konteks penelitian ini, wawancara dilakukan secara langsung, formal, dan terstruktur kepada informan yang terkait dengan pengelolaan pengaduan masyarakat. Peneliti menggunakan berbagai alat bantu seperti buku catatan, alat tulis, ponsel untuk merekam, dan dokumen sebagai pendukung dalam mengumpulkan data melalui wawancara.

3. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data melalui dokumentasi melibatkan pencarian dokumen, data statistik, atau informasi yang relevan dengan fokus penelitian. Dokumentasi ini dapat berupa berbagai jenis catatan peristiwa yang telah terjadi, seperti tulisan, gambar, catatan,

laporan, biografi, peraturan, regulasi, laporan kinerja, dan kebijakan. Dalam penelitian ini, dokumentasi mencakup berbagai dokumen seperti surat keputusan, peraturan, catatan, laporan, dan lain sebagainya yang terkait dengan pengelolaan pengaduan masyarakat.

4. Triangulasi

Verifikasi keakuratan informasi dengan berbagai metode dan situasi memerlukan pendekatan triangulasi, yaitu :

- 1) Triangulasi Sumber Data melibatkan penelitian kebenaran informasi dari beragam metode serta sumber data. Ini melibatkan penggunaan observasi terlibat, dokumentasi tertulis, arsip, dokumen sejarah, catatan resmi, tulisan pribadi, serta gambar atau foto. Tiap metode ini dapat memberikan bukti yang berbeda, yang menghasilkan pandangan yang lebih komprehensif tentang fenomena yang sedang diteliti.
- 2) Triangulasi Teknik mencakup penggunaan berbagai teknik pengumpulan data untuk memperoleh informasi dari sumber data yang serupa. Ini mencakup penggunaan observasi partisipatif, wawancara mendalam, serta dokumentasi secara bersamaan guna mengumpulkan data dari sumber yang serupa.
- 3) Triangulasi waktu adalah saat data dikumpulkan dengan memperhatikan waktu wawancara, baik itu pagi, siang, atau sore hari, yang memungkinkan penilaian kondisi psikologis informan berdasarkan waktu tertentu.

Pada penelitian ini, dilakukan Triangulasi Sumber Data, yang mengimplikasikan bahwa peneliti mempergunakan beragam teknik pengumpulan data yang mencakup wawancara dan observasi. Data dikumpulkan melalui observasi terlibat, pemeriksaan dokumen tertulis, tinjauan arsip, penelaahan dokumen sejarah, catatan resmi, tulisan pribadi, serta gambar atau foto yang terkait dengan pengelolaan pengaduan masyarakat di Bagian Pengaduan Masyarakat Sekretariat Jenderal DPR RI.

1.9.7 Analisis dan Interpretasi Data

Metode analisis data yang dipilih ialah model interaktif dari Miles dan Huberman (Sugiyono, 2012: 246-252), di mana analisis data dikerjakan secara kontinu sepanjang proses pengumpulan data dan setelahnya dalam periode tertentu. Teknik analisis data ini melibatkan langkah-langkah seperti ini:

1. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Data yang didapati dari lapangan cukup melimpah, sehingga perlu dicatat dengan teliti serta rinci. Proses reduksi data melibatkan merangkum informasi, memilah hal-hal yang esensial, serta memusatkan perhatian pada aspek-aspek yang esensial untuk menemukan pola serta tema yang relevan. Dengan melakukan reduksi data ini, gambaran yang lebih jelas akan terbentuk, memfasilitasi peneliti dalam proses selanjutnya, termasuk penambahan data apabila dibutuhkan. Peralatan elektronik mencakup komputer mini bisa memberi bantuan dalam proses ini dengan memberikan kode pada aspek-aspek tertentu.

2. *Data Display* (Penyajian Data)

Tahap berikutnya ialah mempresentasikan data. Pada penelitian kualitatif, data dapat dipaparkan melalui ringkasan, diagram, hubungan antar kategori, serta narasi teks. Metode naratif kerap dipergunakan guna melakukan sajian data pada penelitian kualitatif. Dengan mempresentasikan data ini, mempermudah pemahaman tentang situasi yang ada, dan membantu melakukan rencana langkah-langkah berikutnya berdasar pada pemahaman tersebut.

3. *Conclusion Drawing/Verification*

Tahap ketiga pada analisis data kualitatif ialah membuat simpulan serta melakukan verifikasi. Simpulan awal yang diajukan masih memiliki sifat sementara serta dapat berubah jika tidak didukung oleh serangkaian bukti yang kuat pada tahap pengumpulan data berikutnya. Namun, jika simpulan yang diajukan pada tahap awal disokong oleh serangkaian bukti valid serta konsisten saat peneliti kembali ke lapangan guna menghimpun data, maka simpulan tersebut menjadi kredibel.

1.9.8 Kualitas Data

Pada penelitian kualitatif, penting guna memastikan kredibilitas agar data yang dihasilkan memiliki tingkat kebenaran dan rasa percaya yang tinggi yang selaras akan kondisi pada lapangan. Triangulasi adalah langkah yang bisa diambil untuk memeriksa keabsahan data berdasarkan sumbernya, yang mengharuskan peneliti untuk membandingkan dan memeriksanya berulang kali guna memastikan

keakuratan informasi. Triangulasi sumber mengacu pada usaha guna memperoleh data dari berbagai sumber yang berbeda tetapi dengan menerapkan teknik yang sama. Dengan melakukan triangulasi, peneliti dapat lebih memahami informasi yang diperoleh dari kegiatan penelitiannya.

Penerapan teknik triangulasi adalah langkah yang sesuai ketika ingin mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif, mengidentifikasi perubahan, atau kontradiksi dalam data. Oleh sebab itu, menerapkan teknik triangulasi pada pengumpulan data penelitian menghasilkan data yang konsisten, komprehensif, serta akurat. Penggunaan triangulasi membuat data lebih kuat dibandingkan dengan menggunakan satu pendekatan saja. Tahapan-tahapan pada saat menerapkan triangulasi data adalah seperti ini (dikutip dari Moleong, 2009:330-331):

1. Melakukan perbandingan data yang didapati lewat observasi dengan data yang didapatkan dari wawancara
2. Melakukan perbandingan pernyataan yang disampaikan secara umum dengan pernyataan yang diungkapkan secara pribadi
3. Melakukan perbandingan pernyataan yang dilakukan oleh public terkait situasi yang diamati selama penelitian
4. Membandingkan sudut pandang dan pendapat seseorang berdasarkan Pendidikan dan jabatannya
5. Melakukan perbandingan hasil wawancara dengan dokumen yang relevan dengan permasalahan penelitian

Pengecekan keabsahan data dalam penelitian ini dikerjakan lewat tahapan verifikasi kredibilitas data dengan menggunakan teknik triangulasi, yakni melakukan pengecekan kembali derajat kepercayaan informasi yang didapati melalui triangulasi sumber, metode, serta teori (Moleong, 2001:330). Model triangulasi yang dipergunakan ialah member check, yakni proses melakukan cek data yang diperoleh oleh peneliti kepada pemberi data. Maksud dari dilakukannya member check ialah guna memastikan sejauh mana data yang didapati seturut akan hal yang disampaikan pemberi data. Jika data yang dipertemukan disepakati oleh para pemberi data, berarti datanya valid, semakin kredibel, serta bisa dipercaya. Namun, jika data yang ditemukan peneliti dengan beragam interpretasinya tidak disepakati oleh pemberi data, peneliti harus mendiskusikannya dengan pemberi data. Jika terdapat perbedaan yang signifikan, peneliti wajib mengubah temuannya agar sesuai dengan informasi yang diberi oleh pemberi data.

