

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan Undang-undang Dasar Tahun 1945 mengamanatkan bahwasannya Negara berkewajiban untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam hal ini pemerintah perlu memastikan masyarakat memperoleh pelayanan publik yang optimal sehingga tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah meningkat. Tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah bergantung pada kualitas pelayanan publik yang dihasilkan (Wulandari, 2021). Selain itu, sebagaimana diatur dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik diuraikan bahwa pelayanan publik yang baik tentunya harus melibatkan masyarakat untuk berpartisipasi di dalamnya.

Masyarakat sebagai pengguna layanan publik memegang peranan dalam memperbaiki kualitas layanan publik dan memiliki hak untuk menyampaikan keluhan atas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik salah satu wujudnya adalah dengan memberikan kesempatan pada masyarakat untuk menyampaikan pengaduan terhadap pemberi layanan yang dalam hal ini adalah pemerintah. Dalam pasal 8 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 menjelaskan bahwa pengelolaan pengaduan masyarakat merupakan bagian dari pelayanan publik itu sendiri. Dengan

demikian, segala bentuk pengaduan masyarakat merupakan bentuk partisipasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik (Ruswan, 2020).

Dalam pasal 42 Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik disampaikan dalam bentuk masukan, tanggapan, laporan dan/atau pengaduan kepada penyelenggara pelayanan publik kepada unit pengaduan baik secara langsung maupun melalui media massa. Namun mengacu pada data yang diperoleh dari Ombudsman Tahun 2022 menyatakan bahwa tingkat partisipasi masyarakat Indonesia terkait pengaduan pelayanan publik masih rendah, sehingga diperlukan adanya media yang efektif dan efisien yang dapat memudahkan masyarakat untuk ikut dalam proses peningkatan kualitas pelayanan publik.

Mengacu pada Pasal 36 dan 37 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik diwajibkan bagi penyelenggara pelayanan publik untuk memberikan sarana pengaduan dan menugaskan aparatur yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan. Hal ini dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan publik untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas. Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik mengatur bahwasannya pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik harus menyediakan pengelolaan dan sarana pengaduan serta memastikan pengelolaan pengaduan yang efektif.

Dalam perkembangannya sekarang ini, telah banyak penyelenggara pelayanan publik yang telah menyediakan sarana pengaduan baik bersifat langsung

maupun elektronik. Namun, yang menjadi pertanyaannya adalah apakah setiap pengaduan masyarakat sudah ditindak lanjuti dengan baik atau belum. Guna merespon hal tersebut, sejak tahun 2016 Pemerintah Provinsi DKI Jakarta sebagai penyelenggara pelayanan publik bagi masyarakat membangun sarana pengaduan terintegrasi yang diberi nama Cepat Respon Masyarakat (CRM).

Pembentukan Cepat Respon Masyarakat (CRM) diatur melalui Peraturan Gubernur Nomor 128 Tahun 2017. Cepat Respon Masyarakat (CRM) terdiri dari 13 kanal pengaduan yang dapat diakses oleh seluruh masyarakat. Adapun 13 kanal pengaduan yang dimaksud adalah sebagai berikut:

Gambar 1.1 Kanal Pengaduan Terintegrasi Cepat Respon Masyarakat

13 Kanal Laporan Jakarta	
 JAKI (Jakarta Kini)	 Pendopo Balai Kota
 @DKIJakarta	 Kantor Inspektorat
 Pemprov DKI Jakarta	 Kantor Wali Kota
 dki@jakarta.go.id	 Kantor Camat
 Media Sosial Gubernur	 Kantor Lurah
 WA 08111272206	 Aspirasi Publik Media Massa
	 LAPOR 1708

Sumber: [crm.jakarta.go.id/portal/kanal pengaduan](http://crm.jakarta.go.id/portal/kanal%20pengaduan)

Berdasarkan gambar diatas, dapat dilihat bahwa sistem Cepat Respon Masyarakat (CRM) yang dimiliki oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta berjumlah 13 kanal aduan yang terbagi dalam 4 kategori utama sebagai wadah bagi masyarakat untuk melaporkan berbagai permasalahan di DKI Jakarta. Adapun kategori tersebut sebagai berikut:

1. Kanal Tatap Muka; disediakan untuk masyarakat yang ingin bertemu langsung dengan petugas atau masyarakat yang mengalami kesulitan mengakses kanal pengaduan lain. Contohnya: Pendopo Balai Kota, Kantor Walikota, Kantor Inspektorat, Kantor Kecamatan, dan Kantor Kelurahan. Kategori laporan aduan terbanyak ialah terkait bantuan sosial, pertanahan/kewilayahan, dan hunian apartemen/rusun, serta pekerja penanganan prasarana dan sarana umum kelurahan.
2. Kanal Aplikasi; berupa aplikasi ponsel untuk berbagai macam kebutuhan warga Jakarta yang dilengkapi fitur pendukung. Contohnya: Aplikasi JAKI. Kategori laporan aduan terbanyak ialah terkait sampah, pohon, jalan, dan jaringan listrik.
3. Kanal Media Sosial; merupakan kanal yang memudahkan pelaporan dari mana saja dan kapan saja melalui media social. Contohnya: twitter @DKI JAKARTA, Facebook Pemprov DKI Jakarta, dan Media Sosial Gubernur/Wakil Gubernur. Kategori laporan aduan terbanyak ialah terkait sampah, pohon, jalan berlubang, dan KJP.
4. Kanal Surat Elektronik; merupakan kanal integrasi pelaporan warga dengan menggunakan pesan ataupun surat secara daring melalui berbagai media. Contohnya: email dki@jakarta.go.id, SMS/WhatsApp 08111272206, LAPOR 1708, dan Aspirasi Publik Media Massa. Kategori laporan aduan terbanyak ialah terkait gangguan ketentraman dan ketertiban, pelayanan transportasi publik, dan fasilitas umum.

Beragam kanal aduan yang dimiliki oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dimaksudkan untuk melayani berbagai keluhan masyarakat baik secara tatap muka maupun media sosial. Hal ini juga sejalan dengan pernyataan Kepala Biro Pemerintahan Pemprov DKI Jakarta Andriansyah mengungkapkan,

“Pemprov DKI Jakarta tetap menghadirkan berbagai pilihan kanal untuk menciptakan akses layanan publik yang inklusif di Jakarta. Seluruh kanal pengaduan resmi dikelola sekaligus terintegrasi dalam sistem CRM yang aman dan terukur serta dapat dipantau perkembangannya melalui crm.jakarta.go.id”. (pmjnews.com 18/03/2023)

Sejak dibangun pada tahun 2016 sampai dengan sekarang ini, Cepat Respon masyarakat (CRM) telah berhasil meraih penghargaan salah satunya sebagai *Top Digital Awards* pada tahun 2021 yang diselenggarakan oleh Majalah ItWorks (beritajakarta.id, 2021). Kehadiran Cepat Respon Masyarakat (CRM) juga merupakan upaya Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam melakukan transformasi pelayanan publik yang mana penyelenggaraan pelayanan haruslah berbasis data yang terintegrasi serta didukung oleh teknologi informasi dan komunikasi.

Adanya Cepat Respon Masyarakat (CRM) terbukti dapat mendukung partisipasi masyarakat dan optimalisasi kinerja Pemerintah Provinsi DKI Jakarta (Jakarta *Smart City*, 2022). Kehadiran Cepat Respon Masyarakat (CRM) sebagai jembatan pengaduan antara masyarakat dan pemerintah dalam upaya menyelesaikan permasalahan di Ibukota khususnya dalam hal pelayanan publik. Hal ini juga didukung dengan capaian Indeks Kepuasan Masyarakat DKI Jakarta atas pelayanan yang diberikan pada tahun 2022 mencapai 85,5% (RKPD DKI Jakarta, 2023).

Sejak berdiri pada tahun 2016, sistem Cepat Respon Masyarakat (CRM) telah menyelesaikan banyak laporan aduan dengan persentase sebagai berikut:

Tabel 1.1 Penyelesaian Laporan melalui CRM Tahun 2016-2022

Tahun	Jumlah Laporan	Penyelesaian Laporan	Persentase
2016	112.164	100.872	89,92%
2017	235.914	210.331	89,16%
2018	109.839	96.489	87,85%
2019	108.212	98.117	90,73%
2020	<i>Data tidak ditemukan</i>		
2021	91.984	91.922	99,9%
2022	122.183	120.811	98,9%

Sumber: diolah oleh penulis melalui crm.go.id

Berdasarkan tabel 1.1 dapat diketahui jumlah laporan dan penyelesaian laporan serta persentase penyelesaian laporan yang sangat tinggi. Meskipun demikian, sepanjang tahun 2020 sistem Cepat Respon Masyarakat (CRM) sempat terhenti akibat terjadinya pandemi Covid-19 sehingga segala aduan yang masuk dari masyarakat tidak dapat diproses mengingat adanya pembatasan sosial sepanjang tahun tersebut. Terlepas dari hal itu, tren penyelesaian laporan menunjukkan hasil yang positif karena selalu diatas 85%.

Tabel 1.2 Data Laporan Pengaduan CRM

DATA LAPORAN PENGADUAN TAHUN 2016	
Jumlah Laporan	112.164
Pelapor	37.609
Rata-rata Waktu Penyelesaian Laporan	9 hari
Jumlah Laporan Selesai	100.872
Persentase Laporan Selesai	89,92%
DATA LAPORAN PENGADUAN TAHUN 2017	
Jumlah Laporan	235.914
Pelapor	92.677
Rata-rata Waktu Penyelesaian Laporan	8 hari
Jumlah Laporan Selesai	210.331
Persentase Laporan Selesai	89,16%
DATA LAPORAN PENGADUAN TAHUN 2018	
Jumlah Laporan	109.839
Pelapor	98.732
Rata-rata Waktu Penyelesaian Laporan	7 hari
Jumlah Laporan Selesai	98.117

DATA LAPORAN PENGADUAN TAHUN 2016	
Persentase Laporan Selesai	87,85%
DATA LAPORAN PENGADUAN TAHUN 2019	
Jumlah Laporan	108.212
Pelapor	56.981
Rata-rata Waktu Penyelesaian Laporan	8 hari
Jumlah Laporan Selesai	98.117
Persentase Laporan Selesai	90,73%
DATA LAPORAN PENGADUAN TAHUN 2021	
Jumlah Laporan	91.984
Pelapor	64.726
Rata-rata waktu penyelesaian Laporan	8 Hari
Jumlah Laporan Selesai	91.922
Persentase Laporan Selesai	99,9%
DATA LAPORAN PENGADUAN TAHUN 2022	
Jumlah Laporan	122.183
Pelapor	30.322
Rata-rata Waktu Penyelesaian Laporan	8 hari
Jumlah Laporan Selesai	120.811
Persentase Laporan Selesai	98,9%

Sumber: diolah oleh penulis melalui crm.go.id/portal/data

Berdasarkan Tabel 1.2 diatas diketahui jumlah laporan pengaduan, pelapor, rata-rata waktu penyelesaian laporan, jumlah laporan selesai, dan persentase laporan selesai yang tercatat melalui Cepat Respon Masyarakat (CRM) sejak tahun 2016 sampai dengan tahun 2022. Rata-rata waktu penyelesaian laporan selama 8 hari, sedangkan persentase laporan yang berhasil diselesaikan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta sebesar 99,9% pada tahun 2021. Angka ini merupakan persentase yang sangat tinggi dan menunjukkan bahwa Pemprov DKI Jakarta memiliki responsivitas dalam mengelola pengaduan dari masyarakat. Hal ini sejalan dengan informasi yang tertera pada laman crm.jakarta.go.id yang bertuliskan, “Pemerintah Provinsi DKI Jakarta berhasil menunjukkan pencapaian positif dimana sejak tahun 2017 mampu menyelesaikan 958.656 laporan aduan dari seluruh kanal Cepat Respon Masyarakat (crm.go.id 18/03/2023)”

Tabel 1.3 Jumlah Laporan Tiap Kanal Pengaduan CRM Tahun 2022

No	Kanal	Jumlah	
		Laporan	Pelapor
1.	JAKI	111.133	27.072
2.	Twitter @dkijakarta	4.657	1.169
3.	Facebook Pemprov DKI Jakarta	539	165
4.	Email dki@jakarta.go.id	3.174	943
5.	Media Sosial Gubernur	58	12
6.	WA/SMS 08111272206	138	56
7.	Pendopo Balai Kota	955	592
8.	Kantor Inspektorat	1	1
9.	Kantor Walikota	100	75
10.	Kantor Camat	25	24
11.	Kantor Lurah	244	199
12.	Aspirasi Publik Media Massa	252	4
13.	LAPOR 1708	907	46
	Jumlah Keseluruhan	122.183	30.322

Sumber: diolah oleh penulis melalui crm.jakarta.go.id/portal/data

Berdasarkan Tabel 1.3 sepanjang tahun 2022 terlihat bahwa ada banyak aduan masyarakat yang disalurkan pada 13 kanal yang tersedia. Kanal aduan melalui aplikasi JAKI menduduki peringkat pertama sebagai kanal yang paling banyak digunakan oleh masyarakat untuk membuat laporan pengaduan yaitu sebanyak 111.133 laporan. Disisi lain, keseluruhan pelapor yang berjumlah 30.322 menunjukkan bahwa sarana pengaduan yang disediakan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta telah dimanfaatkan dengan baik oleh masyarakat guna berpartisipasi dalam mengatasi permasalahan di daerah setempat.

Gambar 1.2 Tampilan Laman CRM Laporan Data Bulanan Tahun 2022



Sumber: crm.jakarta.go.id/portal/data

Berdasarkan gambar 1.2 melalui laman crm.jakarta.go.id masyarakat dapat mengetahui statistik data laporan pengaduan tiap bulan ataupun data harian yang mana data ini juga selalu diperbarui sesuai dengan jumlah laporan yang masuk pada hari tersebut. Berdasarkan data yang disajikan diatas sepanjang tahun 2022 terlihat bahwa jumlah laporan yang masuk bersifat fluktuatif. Jumlah laporan aduan terbanyak terjadi pada bulan Januari dengan jumlah laporan sebesar 11.994 sedangkan jumlah laporan aduan paling sedikit terjadi pada bulan Mei sejumlah 8.326 laporan. Lebih lanjut, berdasarkan perhitungan rata-rata setidaknya 10.181 laporan aduan yang masuk setiap bulannya.

Tabel 1.4 Top Kategori Laporan Tahun 2022

No	Kategori Laporan	Jumlah
1.	Jalan	15.056
2.	Gangguan Ketentraman dan Ketertiban	13.337
3.	Pohon	10.779
4.	Fasilitas Sosial/Fasilitas Umum	8.580
5.	Jaringan Listrik	7.536

6.	Pekerjaan Penanganan Prasarana dan Sarana Umum Kelurahan	6.151
7.	Parkir liar	7.899
8.	Pelayanan Perhubungan	6.351
9.	Sampah	5.369
10.	Perizinan Bidang Ketentraman, Ketertiban dan Perlindungan Masyarakat	3.644

Sumber: diolah oleh penulis melalui crm.jakarta.go.id/portal/data

Penggolongan pengaduan berdasarkan kategori dimaksudkan untuk memudahkan pilihan langkah yang tepat dalam setiap pengelolaan pengaduan. Berdasarkan tabel 1.3 diatas terdapat 10 kategori laporan yang paling banyak masuk dalam Cepat Respon Masyarakat (CRM). Kategori laporan mengenai jalan menduduki peringkat pertama kategori laporan. Laporan aduan dari masyarakat dalam kategori jalan biasanya berupa aduan seperti jalan berlubang, penyalahgunaan trotoar, dan lain sebagainya. Dalam hal ini masyarakat dapat membuat laporan pengaduan sesuai dengan kondisi permasalahan di lapangan sehingga tidak terbatas pada beberapa kategori aduan saja.

Sejauh ini keberadaan pelayanan pengaduan melalui Cepat Respon masyarakat (CRM) tidak menunjukkan permasalahan ataupun kendala yang dihadapi, akan tetapi disisi lain mengingat banyaknya laporan pengaduan dari masyarakat tentu bukan hal yang mudah untuk memproses setiap laporan aduan yang masuk hingga memastikan bahwa laporan aduan tersebut terselesaikan dengan baik. Laporan aduan yang masuk dari masyarakat harus melalui beberapa tahapan, yaitu sebagai berikut:

Tabel 1.5 Tahapan Laporan Aduan Melalui CRM

No	Status Laporan	Keterangan
1.	Menunggu	Laporan telah diinput dan menunggu langkah selanjutnya dari petugas
2.	Koordinasi	Laporan diterima oleh kelurahan tempat terjadinya aduan dan diproses internal atau diteruskan ke Instansi/OPD terkait
3.	Disposisi	Kelurahan telah menginformasikan laporan dan diteruskan ke Instansi/OPD terkait
4.	Laporan ditolak	Laporan tidak dapat dilanjutkan apabila terdapat kesalahan informasi dari masyarakat dengan fakta di lapangan
3.	Proses	Laporan pengaduan sedang dikerjakan oleh instansi/OPD terkait
4.	Tindak Lanjut	Laporan telah ditindak lanjuti oleh petugas lapangan
5.	Validasi	Biro Pemerintahan Pemprov DKI Jakarta melalui Tenaga Ahli melakukan pengecekan hasil tindak lanjut petugas
6.	Selesai	Laporan sudah selesai dikerjakan dan ditangani dengan baik

Sumber: crm.jakarta.go.id/portal/data

Berdasarkan tabel 1.5 dapat dilihat bahwa aduan yang berasal dari masyarakat melalui berbagai tahapan hingga akhirnya aduan tersebut dapat selesai. Merujuk pada tahapan Validasi yang dilakukan oleh Biro Pemerintahan Setda Provinsi DKI Jakarta sebagaimana diatur dalam Peraturan Gubernur Nomor 57 Tahun 2022 menjelaskan bahwa salah satu tugas Biro Pemerintahan adalah untuk melaksanakan pengoordinasian dan perumusan kebijakan, pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kebijakan serta pengoordinasian pelaksanaan tugas Perangkat Daerah dalam penyelenggaraan pengelolaan pengaduan.

Beberapa urusan terkait pengaduan melalui Cepat Respon Masyarakat juga menjadi tanggung jawab Biro Pemerintahan Pemprov DKI Jakarta. Kewenangan Biro Pemerintahan Pemprov DKI Jakarta dalam pengelolaan pengaduan melalui Cepat Respon Masyarakat (CRM) juga diatur dalam SK Sekda Nomor 22 Tahun

2020 tentang Panduan Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat melalui sistem Cepat Respon Masyarakat (CRM). Melalui regulasi tersebut telah menjadikan Biro Pemerintahan Setda Provinsi DKI Jakarta sebagai verifikator hasil tindak lanjut pengaduan melalui Cepat Respon Masyarakat (CRM) untuk memastikan bahwa hasil tindak lanjut pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Instansi/OPD yang sesuai dengan isi aduan dan ketentuan yang berlaku.

Mengingat bahwa SDM yang dimiliki oleh Biro Pemerintahan Setda Provinsi DKI Jakarta masih terbatas oleh karena itu sejak tahun 2020 Biro Pemerintahan melakukan belanja pegawai Tenaga Ahli Fasilitator sebanyak 50 orang guna mendukung pengelolaan pengaduan yang selama ini dijalankan. Hal ini menunjukkan adanya responsivitas pemerintah untuk segera memenuhi kebutuhan Sumber Daya Manusia dalam organisasinya sehingga pelaksanaan tugas sebagai pelayan masyarakat tetap berjalan optimal.

Dalam rangka memenuhi kebutuhan jasa Tenaga Ahli Fasilitator di lingkungan Biro Pemerintahan Setda Provinsi DKI Jakarta pada rincian sub kegiatan pelaksanaan pengelolaan pengaduan, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta membuka kesempatan untuk berkontribusi sebagai bagian dari pelayanan pengaduan yang selama ini dilakukan melalui Cepat Respon Masyarakat (CRM) dengan kualifikasi dua diantaranya yaitu berpendidikan minimal S1 dan memahami program atau kebijakan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.

Belanja pegawai Tenaga Ahli Fasilitator yang dilakukan oleh Biro Pemerintahan Setda Provinsi DKI Jakarta dimaksudkan untuk mendukung pelaksanaan pengelolaan pengaduan dalam melakukan verifikasi baik bersifat

administrasi dan/atau lapangan atas hasil tindak lanjut pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Perangkat Daerah (KAK Fasilitator, 2022). Adapun sasaran pelaksanaan tugas yang dilakukan oleh Tenaga Ahli Fasilitator adalah untuk menyusun laporan hasil pemantauan tindak lanjut pengaduan masyarakat melalui sistem Cepat Respon Masyarakat (CRM) dan dapat memberikan rekomendasi kebijakan dalam meningkatkan kualitas tindak lanjut pengaduan masyarakat. Sebagai pengelola pengaduan, Tenaga Ahli Fasilitator diharapkan dapat memberikan *output* berupa laporan hasil pemantauan tindak lanjut pengaduan masyarakat dan rekomendasi kebijakan sebagai bahan pertimbangan bagi pemangku kebijakan dalam meningkatkan kualitas tindak lanjut pengaduan masyarakat melalui sistem Cepat Respon Masyarakat (KAK Fasilitator, 2022).

Sumber dana yang diperlukan untuk membiayai kegiatan pelaksanaan tugas pemerintahan dengan rincian aktivitas Pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan sebesar Rp4.560.000.000 yang mana biaya tersebut dibebankan pada APBD Tahun Anggaran 2023. Anggaran yang dikeluarkan oleh Pemprov DKI Jakarta untuk belanja jasa Tenaga Ahli Fasilitator mencapai Rp4.6 miliar pada tahun 2022 (DPRD DKI Jakarta, 2022). Anggota Komisi A DPRD DKI Jakarta Bambang Kusumanto mengungkapkan, “Belanja jasa tenaga ahli mengambil porsi lumayan besar sebesar Rp4,6 miliar dari keseluruhan Rp5.4 miliar di Biro Pemerintahan. Tolong mereka dimaksimalkan untuk membantu kinerja pemerintahan” ujarnya di gedung DPRD DKI Jakarta, Kamis (dprd-dkijakartaprof.go.id 24/3/2022).

Berdasarkan keterangan diatas, anggota komisi A DPRD Provinsi DKI Jakarta mendorong untuk mengoptimalkan peran tenaga ahli di sektor pelayanan

publik mengingat besarnya anggaran yang dikeluarkan untuk mendanai kebutuhan belanja pegawai dengan komponen Tenaga Ahli Fasilitator.

Peran dari Tenaga Ahli Fasilitator di bidang penanganan pengaduan Cepat Respon Masyarakat (CRM) sangat berkontribusi dalam menyelesaikan pengaduan yang datang dari masyarakat. Mengingat bahwa dalam memproses pengaduan dari masyarakat yang jumlahnya cukup banyak di DKI Jakarta diperlukan pemantauan agar pengaduan tersebut dapat ditindaklanjuti dengan baik. Peran Tenaga Ahli Fasilitator di bidang penanganan pengaduan Cepat Respon Masyarakat juga sebagai bentuk upaya untuk meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap kinerja Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.

Keberadaan Tenaga Ahli Fasilitator sejatinya untuk mengakomodir dan mendukung pelaksanaan verifikasi dan validasi hasil tindak lanjut laporan pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Perangkat Daerah/Unit Kerja pada Perangkat Daerah melalui Cepat Respon Masyarakat (CRM) Petugas. Tenaga Ahli Fasilitator dapat diartikan secara sederhana sebagai orang atau pribadi yang mempunyai keahlian khusus yang dalam memberikan jasa berdasarkan keahliannya tersebut tidak terikat oleh hubungan kerja. Dalam hal ini Tenaga Ahli Fasilitator di bidang pengaduan yang berada di Biro Pemerintahan Setda Provinsi DKI Jakarta merupakan pegawai non-PNS atau dengan kata lain diangkat langsung oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta guna mendukung proses penanganan pengaduan.

Penelitian ini merupakan penelitian *best practice* yang mana menunjukkan keberhasilan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam mengelola pengaduan. Menurut (Prasojo, Eko, 2007) kriteria *best practice* meliputi dampak, kerjasama,

berkelanjutan, dan prestasi. Dampak dari adanya kanal pengaduan Cepat Respon Masyarakat telah memberikan dampak positif berupa perubahan DKI Jakarta kearah yang lebih baik dan mampu meningkatkan kepuasan masyarakat Jakarta terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah yang ditunjukan dengan capaian Indeks Kepuasan Masyarakat DKI Jakarta atas pelayanan yang diberikan mencapai 85.5% pada tahun 2022. Kerjasama dalam kanal pengaduan Cepat Respon Masyarakat terjalin melalui kolaborasi antara Biro Pemerintahan dan Diskominfo unit pelaksana Jakarta *Smart City* yang mengintegrasikan seluruh kanal pengaduan resmi Pemprov DKI Jakarta. Selanjutnya, dari segi keberlanjutan kanal pengaduan Cepat Respon Masyarakat dapat ditunjukan dengan senantiasa berkomitmen menangani pengaduan masyarakat sejak awal didirikan pada tahun 2016 sampai dengan sekarang ini yaitu mampu menyelesaikan 958.656 laporan aduan masyarakat dengan persentase penyelesaian mencapai 98.9%. Prestasi yang diraih oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta atas keberadaan Cepat Respon Masyarakat berhasil meraih penghargaan sebagai *Top Digital Awards* pada tahun 2021 yang diselenggarakan oleh Majalah ItWorks. Berdasarkan uraian tersebut, pengaduan Cepat Respon Masyarakat milik Pemerintah Provinsi DKI Jakarta telah memenuhi keempat kriteria *best practice*.

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi peran SDM yang terlibat dalam penanganan pengaduan Cepat Respon Masyarakat (CRM) yang salah satu komponennya yaitu Tenaga Ahli Fasilitator di Biro Pemerintahan Setda Provinsi DKI Jakarta. Adanya kebijakan belanja pegawai Tenaga Ahli Fasilitator yang dilakukan oleh Biro Pemerintahan selama 5 tahun terakhir ini menunjukan

responsivitas pemerintah untuk memastikan bahwa laporan pengaduan masyarakat melalui Cepat Respon Masyarakat (CRM) dapat diselesaikan sebaik-baiknya.

Berdasarkan pertimbangan peneliti, penelitian tentang peran merupakan salah satu hal yang penting guna mengetahui hak dan kewajiban serta perilaku yang diharapkan dari Tenaga Ahli Fasilitator itu sendiri dalam menjalankan tugasnya untuk menangani pengaduan yang datang dari masyarakat. Lebih lanjut, teori peran milik Soejono Soekanto dan Jim Ife dipilih oleh penulis untuk melakukan penelitian ini. Terdapat beberapa penelitian sebelumnya terkait peran yang juga menggunakan teori peran serupa yang mana dengan menggunakan teori tersebut dapat mendeskripsikan peran yang terdiri atas kewajiban, hak, dan perilaku yang diharapkan. Kemudian dapat mengidentifikasi peran keterampilan fasilitatif, keterampilan edukasional, keterampilan, dan keterampilan teknis. Bertolak dari seluruh uraian diatas, penulis melakukan penelitian yang berjudul **“Peran Tenaga Ahli Fasilitator Penanganan Pengaduan Cepat Respon Masyarakat di Provinsi DKI Jakarta”**.

1.2 Identifikasi Keberhasilan

1. Sejak tahun 2017 sampai dengan sekarang ini Pemprov DKI Jakarta berhasil menyelesaikan 958.656 laporan aduan masyarakat dengan persentase penyelesaian mencapai 98.9% dan rata-rata waktu penyelesaian aduan selama 8 hari.
2. Dampak dari keberadaan Cepat Respon Masyarakat (CRM) mampu menciptakan akses pelayanan publik yang inklusif, terintegrasi dan optimal

yang ditunjukkan dengan capaian Indeks Kepuasan Masyarakat DKI Jakarta atas pelayanan yang diberikan mencapai 85.5% pada tahun 2022.

3. Dengan adanya kerjasama dari Biro Pemerintahan dengan Diskominfo Unit Pelaksana Jakarta *Smart City* mampu mengintegrasikan seluruh kanal pengaduan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta sekaligus monitoring dan evaluasi, mengutamakan efisiensi serta transparansi dalam penanganannya.
4. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta melalui Biro Pemerintahan menunjukkan sikap yang responsif dalam mengelola Pengaduan melalui penyediaan Sumber Daya Manusia dengan komponen Tenaga Ahli Fasilitator.
5. Prestasi yang diraih oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta atas keberadaan Cepat Respon Masyarakat berhasil meraih penghargaan sebagai *Top Digital Awards* pada tahun 2021 yang diselenggarakan oleh Majalah ItWorks.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana keberhasilan peran Tenaga Ahli Fasilitator penanganan pengaduan Cepat Respon Masyarakat di Provinsi DKI Jakarta?
2. Apa saja faktor yang mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan peran Tenaga Ahli Fasilitator penanganan pengaduan Cepat Respon Masyarakat di Provinsi DKI Jakarta?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Menganalisis keberhasilan peran Tenaga Ahli Fasilitator penanganan pengaduan Cepat Respon Masyarakat di Provinsi DKI Jakarta.

2. Menganalisis faktor yang mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan peran Tenaga Ahli Fasilitator penanganan pengaduan Cepat Respon Masyarakat di Provinsi DKI Jakarta.

1.5 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini dilakukan agar dapat diambil manfaat yang berguna dengan harapan antara lain sebagai berikut:

a) Kegunaan Teoritis

Kegunaan teoritis dalam penelitian ini yaitu kegunaan ilmiah dalam memahami dan mempelajari mengenai peran Tenaga Ahli Fasilitator penanganan pengaduan Cepat Respon Masyarakat di DKI Jakarta. Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan yaitu:

1. Berguna dalam memahami khazanah ilmu pengetahuan Administrasi Publik khususnya dalam peran pengaduan.
2. Berguna untuk mempelajari dan mengkaji kebenaran teori yang digunakan dengan kondisi di lapangan.

b) Kegunaan Praktis

1. Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan mengenai Peran Tenaga Ahli Fasilitator Penanganan Pengaduan Cepat Respon Masyarakat di DKI Jakarta dan memberikan kontribusi dalam perkembangan Ilmu Administrasi Publik.
2. Bagi universitas, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya penelitian ilmiah yang dapat dijadikan referensi kedepannya.

3. Bagi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta melalui semua pihak yang terlibat dalam pengaduan Cepat Respon Masyarakat penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang bermanfaat untuk meningkatkan penanganan pengaduan masyarakat.
4. Bagi masyarakat, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan untuk mengetahui Peran Tenaga Ahli Fasilitator Penanganan Pengaduan Cepat Respon Masyarakat di Provinsi DKI Jakarta.

1.6 Tinjauan Pustaka

1.6.1 Penelitian Terdahulu

Mengacu pada berbagai literatur dari penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan latar belakang pada penelitian ini yaitu mengenai peran dan penanganan pengaduan. Literatur yang berhubungan dengan penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan Tasya Zaqla Maja (2023) terkait Peranan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat dalam menindaklanjuti pengaduan Masyarakat terkait dugaan maladministrasi yang dilakukan oleh penyidik Polresta Padang. Hasil penelitian menunjukkan peran Ombudsman sebagai lembaga pengawas terlihat dari tersedianya layanan pengaduan pada instansi pemerintah dan menurunnya pengaduan masyarakat terhadap kinerja instansi pemerintah. Kendala yang dihadapi Ombudsman yaitu kurangnya SDM dan Polres Padang kurang kooperatif.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Yuli Kustanti dan Suprayitno (2023) mengenai peran pekerja sosial dalam penanganan korban kekerasan pada perempuan di Kalimantan Tengah. Pekerja sosial selama ini memberikan peran pendampingan, konselor, penghubung dan motivator kepada korban kekerasan. Kapasitas dan kapabilitas pekerja sosial perlu ditingkatkan seiring makin banyaknya modus operasi tindakan kekerasan.
3. Penelitian yang dilakukan oleh Syechkant dan Ibnu Maiyestati (2023) mengenai peranan Dinas Sosial Kota Padang dalam Penanganan Anak Terlantar di Kota Padang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Sosial Kota Padang berperan untuk menerima pengaduan anak terlantar, melakukan asesmen, perencanaan intervensi dan evaluasi terkait penanganan anak terlantar. Kendala yang dihadapi oleh Dinas Sosial Kota Padang yaitu kurangnya koordinasi antara Dinas Sosial dengan Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Penduduk dan Keluarga Berencana. Selain itu kurangnya kesadaran dari keluarga anak terlantar dan masyarakat di lingkungan sekitar. Upaya yang dilakukan adalah dengan meningkatkan koordinasi dan melakukan sosialisasi kepada masyarakat.
4. Penelitian yang dilakukan oleh Wahyuning Chumaesoan (2023) terkait peran humas DPRD Kota Surakarta dalam menanggapi aspirasi masyarakat melalui website. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran humas DPRD Surakarta dalam menanggapi aspirasi masyarakat yang terlihat melalui website adalah sebagai *Relationship* humas, yaitu humas melakukan hubungan yang positif dan saling menguntungkan dengan publik melalui

kolom Aspirasi Warga yang diisi dengan menyampaikan usulan ataupun keluhan kepada Anggota DPRD Kota Surakarta.

5. Penelitian yang dilakukan oleh Yaka Dampaka, Tri Lisiani, dan Haedah Faradz (2023) mengenai peran UPTD PPA dalam menangani kasus kekerasan dalam rumah tangga di Kabupaten Banyumas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran yang dilakukan oleh UPTD PPA Kabupaten Banyumas adalah menerima pengaduan masyarakat, menjangkau korban KDRT, dan menindaklanjuti kasus melalui mediasi perlindungan korban. Faktor pendukung pelaksanaan peran UPTD PPA Kabupaten banyumas dalam mengatasi korban KDRT adalah tersedianya dana, petugas yang sudah terliterasi tentang gender dengan baik dan sudah berpengetahuan tentang KDRT serta masyarakat sudah terliterasi tentang KDRT. Faktor penghambat terdiri atas pandangan patriarkis masyarakat terhadap KDRT dan kurangnya SDM.
6. Penelitian yang dilakukan oleh Dyah Swastika dan Sri Nur Hari Susanto (2022) mengenai peran Ombudsman RI perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam penyelesaian pengaduan pelayanan di bidang pendidikan. Hasil penelitian yang menunjukkan bahwa penyelesaian pengaduan di bidang pendidikan oleh Ombudsman RI perwakilan Jawa Tengan adalah melalui prosedur penerimaan laporan atas dugaan maladministrasi, melakukan pemeriksaan substansi laporan, melakukan tindak lanjut terhadap laporan dalam ruang lingkup kewenangannya, menyusun LKHP, dan

menindaklanjuti laporan masyarakat melalui mekanisme Respon Cepat Ombudsman.

7. Penelitian yang dilakukan oleh Hashmat Ullah Khan, Chen Yiling dan WU Kerui (2022) terkait peran pemerintah daerah dalam pembangunan politik dan sosial ekonomi Pakistan. Hasil penelitian menunjukkan peran pemerintah daerah sangat penting bagi Negara demokrasi federal seperti Pakistan. Peran perwakilan lokal ialah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dalam perkembangan sosial ekonomi dan politik. Akan tetapi pemerintah daerah di Pakistan gagal menjalankan perannya karena tidak adanya desentralisasi kekuasaan atau wewenang dari pemerintah pusat.
8. Penelitian yang dilakukan oleh Ika Devi Lestari dan Sri Wibawani (2022) terkait Peran Pemerintah dalam Pemberdayaan Kerajinan Akar Jati di Kabupaten Bojonegoro sebagai Produk Unggulan Daerah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pemerintah setempat menggandeng Tenaga Ahli dalam proses pemberdayaan sehingga Tenaga Ahli tersebut yang menjalankan peran fasilitatif, edukasional, perwakilan dan teknis sebagaimana dikemukakan oleh Jim Ife dalam teori peran miliknya.
9. Penelitian yang dilakukan oleh Maulida Eka, Achmad Aminudin, Jatmiko Yogopriyanto (2022) terkait Peran Pendamping Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) di Kecamatan Sungai Serut. Penelitian ini menggunakan teori peran milik Jim Ife dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa keempat jenis pelaksanaan peran yang digambarkan oleh Jim Ife telah

dilaksanakan dengan baik oleh Pendamping Sosial Program PKH di Kecamatan Sungai Serut.

10. Penelitian yang dilakukan oleh Rezkia Dora (2020) terkait Peran Tenaga Honorer terhadap Efektivitas Tugas Aparatur Sipil Negara di Kantor Kecamatan Rangsang Barat. Penelitian ini didasari atas adanya ketidakjelasan penugasan masing-masing tenaga honorer sehingga menyebabkan peran tenaga honorer menjadi tidak efektif. Hal tersebut disebabkan oleh tiga faktor yaitu tugas pokok Aparatur Sipil Negara yang tumpang tindih, kriteria dan tata cara pengangkatan tenaga honorer yang masih belum jelas, dan pelaksanaan tugas tenaga honorer yang belum memiliki payung hukum.

1.6.2 Administrasi Publik

Administrasi dan administrasi publik merupakan dua hal yang berbeda. Kata administrasi berasal dari bahasa Yunani yaitu “*ad*” yang memiliki arti insentif dan kata “*ministrare*” yang memiliki arti melayani. Administrasi diartikan sebagai kegiatan melayani atau membantu secara intensif. Administrasi menurut pendapat A Dunsire didefinisikan sebagai arahan, pemerintahan, kegiatan melakukan analisis, menyeimbangkan dan mempresentasikan keputusan. Menurut Trecker dalam Keban (2019) administrasi merupakan proses dinamis yang bergerak untuk mencapai tujuan dengan memanfaatkan orang dan material secara bersamaan melalui kegiatan kerjasama. Melalui dua pendapat ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa administrasi dalam arti sempit adalah kegiatan tata usaha sedangkan administrasi dalam arti luas adalah kegiatan yang mencakup seluruh prosedur

organisasi secara keseluruhan tanpa adanya pengecualian dan dapat digunakan baik oleh pihak swasta maupun publik.

Kata publik dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia memiliki arti orang banyak (umum). Menurut Jefkins (dalam Revidal et al, 2020) publik merupakan sekelompok orang yang berkomunikasi baik secara internal maupun eksternal dengan suatu organisasi. Menurut Keban (2014) kata “publik” banyak diartikan sebagai masyarakat luas tetapi dapat pula merujuk pada orang yang bekerja untuk kepentingan masyarakat luas atau yang biasa disebut sebagai lembaga pemerintahan.

Pengertian Administrasi Publik menurut Chandler dan Plano dalam Keban (2014) merupakan sebuah seni pengaturan masalah publik. Kedua tokoh tersebut melihat administrasi publik sebagai serangkaian proses yang terorganisir dan terkoordinasi untuk melakukan kegiatan formulasi, implementasi dan pengelolaan masalah publik dengan mengeluarkan sebuah kebijakan. Pandangan lain mengenai pengertian Administrasi Publik disampaikan oleh McCurdy (1986) yang melihat administrasi publik sebagai proses politik yang menjadi salah satu metode penggerak pemerintahan yang lebih besar dari sekedar pekerjaan manajerial.

Menurut Starling dalam Keban (2014) memandang administrasi publik sebagai segala hal yang dicapai oleh pemerintah atau dilakukan sebagaimana janji yang dikatakan ada saat kampanye. Sedangkan menurut Hughes dalam (Revidal et al, 2020) mendefinisikan administrasi publik sebagai suatu aktivitas melayani publik dan melakukan pelayanan publik dalam pelaksanaan kebijakan yang didapatkan dari pihak lain.

Beberapa pengertian administrasi publik menurut para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa administrasi publik merupakan sebuah disiplin ilmu dan seni yang dilakukan oleh sekelompok orang yang saling bekerjasama dalam sebuah organisasi yang diselenggarakan oleh aktor pemerintahan untuk menangani permasalahan publik dengan mengeluarkan suatu kebijakan dan manajemen publik untuk mencapai tujuan Negara. Dengan demikian fokus Administrasi Publik terbagi menjadi dua yaitu Kebijakan dan Manajemen Publik. Dalam penelitian ini mengacu pada focus Administrasi Publik berupa Manajemen Publik karena penelitian terkait Peran Tenaga Ahli Pemerintah Provinsi DKI Jakarta merupakan bagian dari manajemen publik berupa kapasitas Sumber Daya Manusia dalam memberikan pelayanan pengaduan.

1.6.3 Paradigma Administrasi Publik

Kemajuan dan perubahan suatu disiplin ilmu dapat dilihat dari perubahan paradigmanya. Pengertian paradigma menurut Kuhn dalam Keban (2014) diartikan sebagai suatu cara pandang, nilai, metode, prinsip dasar, dan cara penyelesaian masalah yang dijadikan acuan oleh sekelompok orang pada waktu tertentu. Namun apabila suatu cara pandang kemudian mendapat tantangan dan mengalami krisis atau anomalies maka kepercayaan cara pandang tersebut dapat digantikan dengan cara pandang atau paradigma baru.

Paradigma administrasi publik yang dikemukakan oleh Denhardt dan Dendhardt (2006) dalam Dwiyatno (2007) terbagi dalam empat kategori, yaitu:

1. *Old Public Administration*

Dalam pandangan *Old Public Administration* pelaksanaan program publik oleh organisasi dilakukan secara hierarkis dengan pengawasan pemimpin yang ketat. Pelaksanaan pelayanan oleh organisasi dalam pandangan paradigma ini dilakukan secara tertutup dan membatasi keterlibatan masyarakat.

2. *New Public Management*

Dalam pandangan *New Public Management* mencoba untuk beradaptasi dengan unsur organisasi bisnis dan organisasi pemerintah. Melalui paradigma ini pemerintah berupaya melaksanakan tugas dalam melayani masyarakat dengan menerapkan prinsip-prinsip organisasi privat yang berorientasi pada profit.

3. *New Public Service*

Dalam pandangan *New Public Service* mencoba untuk membawa perubahan terhadap posisi warga Negara, pemerintah, dan nilai yang dibawa dalam pelayanan publik. Dalam paradigma ini masyarakat menjadi aspek utama dalam pelaksanaan pelayanan publik dengan tidak adanya diskriminasi. Hal tersebut melahirkan prinsip-prinsip baru dalam pandangan *New Public Service* yaitu melayani masyarakat bukan melayani pelanggan, mengutamakan kepentingan publik, nilai masyarakat diatas nilai usaha, berpikir strategis dan demokratis, akuntabilitas, melayani bukan mengerahkan, serta produktivitas jangka panjang.

4. *Governance*

Dalam pandangan *Governance* terdapat tiga pilar utama yaitu pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat. Paradigma ini memandang bahwa penyelenggaraan pemerintahan yang baik adalah dengan menjamin adanya proses kesejajaran, kesamaan, kohesi dan keseimbangan peran, serta adanya saling mengontrol yang dilakukan ketiga komponen tersebut.

Berdasarkan penjelasan tersebut, penelitian ini termasuk dalam paradigma *New Public Service* karena memiliki fokus pada pelaksanaan pelayanan publik berupa pelayanan pengaduan melalui Sistem Cepat Respon Masyarakat (CRM) yang optimal dan berkeadilan bagi masyarakat.

1.6.4 Manajemen Publik

Manajemen menurut Mary Parker Follet dalam Handoko (2003) diartikan sebagai seni untuk menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain. Menurut Shafritz dan Russel dalam Keban (2014) manajemen merupakan seseorang yang memiliki tanggung jawab pada proses organisasi, dengan pemanfaatan sumber daya untuk mencapai tujuan organisasi. Menurut Stoner dalam Handoko (2017) menyebutkan bahwa manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan oleh anggota kelompok organisasi dengan menggunakan sumber daya sebaik-baiknya guna mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Berkembangnya ilmu pengetahuan telah melahirkan sebuah disiplin ilmu manajemen khusus yang disebut sebagai Manajemen publik yaitu manajemen instansi pemerintahan. Menurut Overman dalam Keban (2014) berpendapat bahwa manajemen publik adalah cabang ilmu yang memiliki unsur general di dalam suatu organisasi dengan menggabungkan fungsi manajemen seperti planning, organizing,

dan controlling di satu sisi, dengan sumber daya manusia, keuangan, fisik, informasi, dan politik di sisi yang lain. Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa manajemen publik adalah serangkaian proses penggerakan sumber daya baik manusia dan non manusia sesuai dengan perintah kebijakan publik.

Menurut J. Staven Ott, Albert C. Hyde dan Jay M. Shafritz dalam Keban (2014) mengemukakan bahwa pada tahun 1990-an, manajemen publik mengalami masa perubahan dengan beberapa isu penting yang sangat menantang, yaitu:

1. Privatisasi sebagai suatu alternatif bagi pemerintah dalam memberikan pelayanan publik
2. Rasionalitas dan akuntabilitas
3. Perencanaan dan control
4. Keuangan dan penganggaran
5. Produktivitas sumber daya manusia

Keseluruhan pendapat para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa manajemen publik merupakan sebuah upaya untuk mengatur jalannya organisasi publik untuk bekerja secara optimal dengan memanfaatkan sumber daya yang ada guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Salah satu hal yang ada dalam manajemen publik adalah pelayanan publik, yang mana manajemen publik dituntut untuk dapat melayani publik secara optimal sehingga memperoleh kepercayaan dari masyarakat. Aspek manajemen publik yang terdapat dalam penelitian terkait Peran Tenaga Ahli Fasilitator Penanganan Pengaduan berupa kapasitas Sumber Daya Manusia dalam memberikan pelayanan pengaduan.

1.6.5 Peran

Para ahli sepakat bahwa peran merupakan aspek dinamis dari kedudukan atau status seseorang. Menurut Kozier Barbara (2019) peran adalah sebuah pengharapan terhadap tingkah laku orang lain sesuai dengan kedudukan orang tersebut dalam suatu sistem. Menurut Soerjono Sukanto (2002) peran adalah proses dinamis kedudukan atau status seseorang. Apabila seseorang melakukan hak dan kewajibannya sesuai dengan perannya berarti orang tersebut telah menjalankan suatu peranan. Selanjutnya Soerjono Soekanto juga mengemukakan bagian-bagian dalam penyusunan peran yaitu:

- a. Lokasi yang dinamis
- b. Hak dan kewajiban
- c. Perilaku sosial sosial karyawan dalam posisinya
- d. Kinerja peran untuk orang lain

Selanjutnya menurut Dougherty dan Pritchard dalam Bauer (2003) tentang teori peran bahwasannya telah memberikan suatu kerangka konseptual dalam studi perilaku di dalam organisasi. Menurut Abu Ahmadi (1082) peran adalah suatu kompleks pengharapan manusia terhadap cara individu bersikap dan bertindak dalam situasi tertentu berdasarkan status dan fungsi sosialnya.

Peran secara istilah diartikan sebagai seperangkat tingkah laku yang dihadapkan dapat dimiliki oleh orang yang berkedudukan di masyarakat. Dalam bahasa Inggris peran disebut “*role*” yang definisinya adalah tugas atau kewajiban seseorang dalam suatu pekerjaan. Menurut Livinson dalam Serjono Soekanto (2002) peran atau peranan terdiri dari beberapa bagian, yaitu:

- a. Peranan meliputi norma-norma yang diungkapkan dengan posisi atau tempat seseorang dalam masyarakat.
- b. Peranan adalah suatu konsep tentang apa yang dilakukan oleh individu dalam masyarakat sebagai organisasi.
- c. Peranan juga diartikan sebagai perilaku individu yang penting sebagai struktur sosial masyarakat.

Teori peran mengungkapkan bahwa peran merupakan salah satu bagian yang dimainkan dalam keseluruhan struktur kelompok, merupakan perilaku khusus yang identik dengan tugas seorang individu pada konteks sosial tertentu. Teori peran menekankan sifat individu sebagai pelaku sosial yang mempelajari perilaku sesuai dengan posisi yang ditempatinya di lingkungan kerja dan masyarakat. Pengertian peran menurut para ahli dapat disimpulkan bahwa peran adalah seperangkat tingkah laku berupa hak dan kewajiban yang dihadapkan dapat dimiliki oleh orang yang berkedudukan di masyarakat dan peran yang dimaksud dalam penelitian ini adalah peran Tenaga Ahli Fasilitator penanganan pengaduan.

1.6.6 Fasilitator

Fasilitator berkaitan erat dengan fasilitasi yang memiliki arti mempermudah. Dalam beberapa definisi dikatakan bahwa mempermudah adalah membebaskan kesulitan dan hambatan sehingga menjadikan sesuatu menjadi lebih mudah dengan cara mengurangi atau membantu pekerjaan. Fasilitasi adalah menekankan pada proses bagaimana seseorang melakukan sesuatu. Sedangkan fasilitator adalah orang yang memandu proses tersebut sehingga menjadi lebih mudah atau lebih yakin untuk menggunakannya (Hunter et al, 1993). Pengertian fasilitator secara harfiah merujuk

pada upaya memberikan kemudahan kepada siapa saja agar mampu mengarahkan potensi dan sumber daya untuk memecahkan masalah yang dihadapi.

Definisi berikutnya menurut Panggabean (1991) fasilitator adalah aktor yang memiliki peran untuk memudahkan suatu proses pekerjaan. Menurut Lippit dalam Mardikanto (2013) fasilitator adalah agen perubahan yaitu seseorang yang atas nama pemerintah atau lembaga pemberdayaan masyarakat berkewajiban untuk mempengaruhi proses pengambilan keputusan yang dilakukan oleh calon penerima manfaat dalam mengadopsi inovasi. Berdasarkan kedua pendapat ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa fasilitator adalah orang atau sekelompok orang yang bertugas untuk memandu proses di dalam pekerjaan sehingga pekerjaan yang dibebankan menjadi lebih mudah.

1.6.7 Peran Fasilitator

Berdasarkan pengertian peran disebutkan bahwa terdapat dua elemen yaitu hak dan kewajiban pemegang peran. Sedangkan pengertian fasilitator adalah orang atau sekelompok orang yang bertugas untuk memandu proses di dalam pekerjaan sehingga pekerjaan yang dibebankan menjadi lebih mudah. Berdasarkan kedua pengertian tersebut, dalam menguraikan mengenai peran fasilitator tidak terlepas dari hak dan kewajiban seorang fasilitator dalam menjalankan pekerjaannya dalam memandu proses sehingga menjadi lebih mudah. Menurut Jim Ife (1995) dalam Buku Pelatihan Fasilitator Penggunaan Manual Praktis terdapat enam peran pokok yang umumnya dilakukan oleh para fasilitator. Peran-peran pokok tersebut berkaitan dengan memberi stimulasi dan mendukung pengembangan kelompok atau komunitas dan berbagai proses yang terjadi di dalam kelompok atau komunitas

itu yang secara efektif menjadi katalis bagi kegiatan nyata kelompok itu sendiri. Karena itu, peran-peran pokok seorang fasilitator yang digambarkan Jim Ife dapat pula berlaku bagi setiap orang yang berperan sebagai fasilitator penerapan, yang terdiri dari:

1. Peran dan keterampilan fasilitatif

Peran fasilitatif merupakan peran khusus seperti melakukan animasi sosial mediasi dan negosiasi, pemberi dukungan, membentuk konsensus, fasilitasi kelompok, pemanfaatan sumber daya dan keterampilan dalam berorganisasi.

2. Peran dan keterampilan edukasional

Peran edukasional merupakan peran yang bertugas untuk meningkatkan kesadaran publik, menyampaikan informasi, mengonfrontasikan tugas dan pelatihan.

3. Peran dan keterampilan perwakilan

Peran perwakilan merupakan fungsi yang digunakan saat berinteraksi dengan agensi pihak luar atas nama masyarakat atau kelompok dan/atau menjadi juru bicara. Sebagai juru bicara suatu komunitas, fasilitator akan bertanggung jawab untuk mendapatkan sumber daya, melakukan advokasi, memanfaatkan media, melakukan hubungan dengan masyarakat, mengembangkan jaringan atau kemitraan dan membagi pengetahuan dan pengalaman sebagai fasilitator itu sendiri.

4. Peran keterampilan teknis

Peran teknis merupakan jenis peran yang memanfaatkan talenta teknis seperti keahlian dalam melakukan riset, menggunakan atau mengoperasikan komputer, melakukan presentasi tertulis maupun verbal, dan kemampuan untuk mengontrol dan mengelola keuangan.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teori peran fasilitator milik Jim Iff (1995) dalam Buku Pelatihan Fasilitator Penggunaan Manual Praktis untuk mengidentifikasi peran Tenaga Ahli Fasilitator. Masing-masing indikator yang termuat dalam teori peran milik Jim Iff akan dijadikan acuan selama melakukan penelitian guna mengidentifikasi peran Tenaga Ahli Fasilitator Penanganan Pengaduan Cepat Respon Masyarakat di Provinsi DKI Jakarta.

1.6.8 Faktor yang Mempengaruhi Keberhasilan Pelaksanaan Peran

Menurut Effendy (2008) dalam Nurhayani Lubis (2019) setidaknya terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan peran meliputi:

a. Faktor internal

Merupakan faktor yang berasal dari dalam seorang individu dalam menjalankan perannya yang meliputi:

1. Usia; adanya perbedaan posisi dan derajat dalam masyarakat berdasarkan senioritasnya sehingga menciptakan kelompok usia yang lebih tua dan lebih muda. Pelaksanaan peran pada usia produktif dipercaya dapat mempengaruhi cara berpikir seseorang dalam menjalankan tugasnya.
2. Pendidikan; latar belakang pendidikan mempengaruhi pelaksanaan peran seseorang karena individu dengan latar belakang pendidikan lebih

tinggi cenderung mampu berkomunikasi dengan baik dan memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi terhadap pekerjaan.

3. Motivasi; seseorang memiliki motivasi yang berbeda-beda dalam menjalankan tugasnya dan seseorang dengan motivasi tinggi dipercaya dapat lebih bersungguh-sungguh dalam mencapai tujuan.

b. Faktor Eksternal

Merupakan faktor yang berasal dari luar diri seseorang yang meliputi:

1. Lingkungan Sosial; merupakan tempat berlangsungnya aktivitas pekerjaan sehari-hari yang juga menjadi faktor penentu terhadap perubahan perilaku yang terjadi pada setiap individu.
2. Fasilitas; merupakan salah satu yang dapat memudahkan pelaksanaan kegiatan seseorang. Tersedianya fasilitas yang memadai tentunya dapat meningkatkan efektivitas seseorang dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya.
3. Media; dalam melakukan komunikasi yang efektif tentu membutuhkan media pendukung. Keberadaan media dapat memudahkan seseorang dalam mengerjakan suatu kegiatan sehingga menjadi lebih efisien.

1.6.9 Penanganan Pengaduan

Pengaduan masyarakat merupakan solusi dari munculnya permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut Anwar Hadi (2000) pengaduan adalah pernyataan secara lisan atau tertulis atas adanya ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu sistem pelayanan. Dilihat dari segi regulasi berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 tahun 2013 tentang Pengelolaan

Pengaduan Pelayanan Publik, pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atau pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara.

Pengaduan masyarakat adalah penyampaian keluhan oleh masyarakat kepada pemerintah atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran. Sedangkan penanganan pengaduan menurut Queensland Ombudsman (2006) adalah:

“Handling complaints well presents an opportunity to show to the public that you are accountable to them. Complaints are an essential part of any accountability process and in fact are often the starting point. Any agency that claims to be accountable for its actions must take complaints seriously”

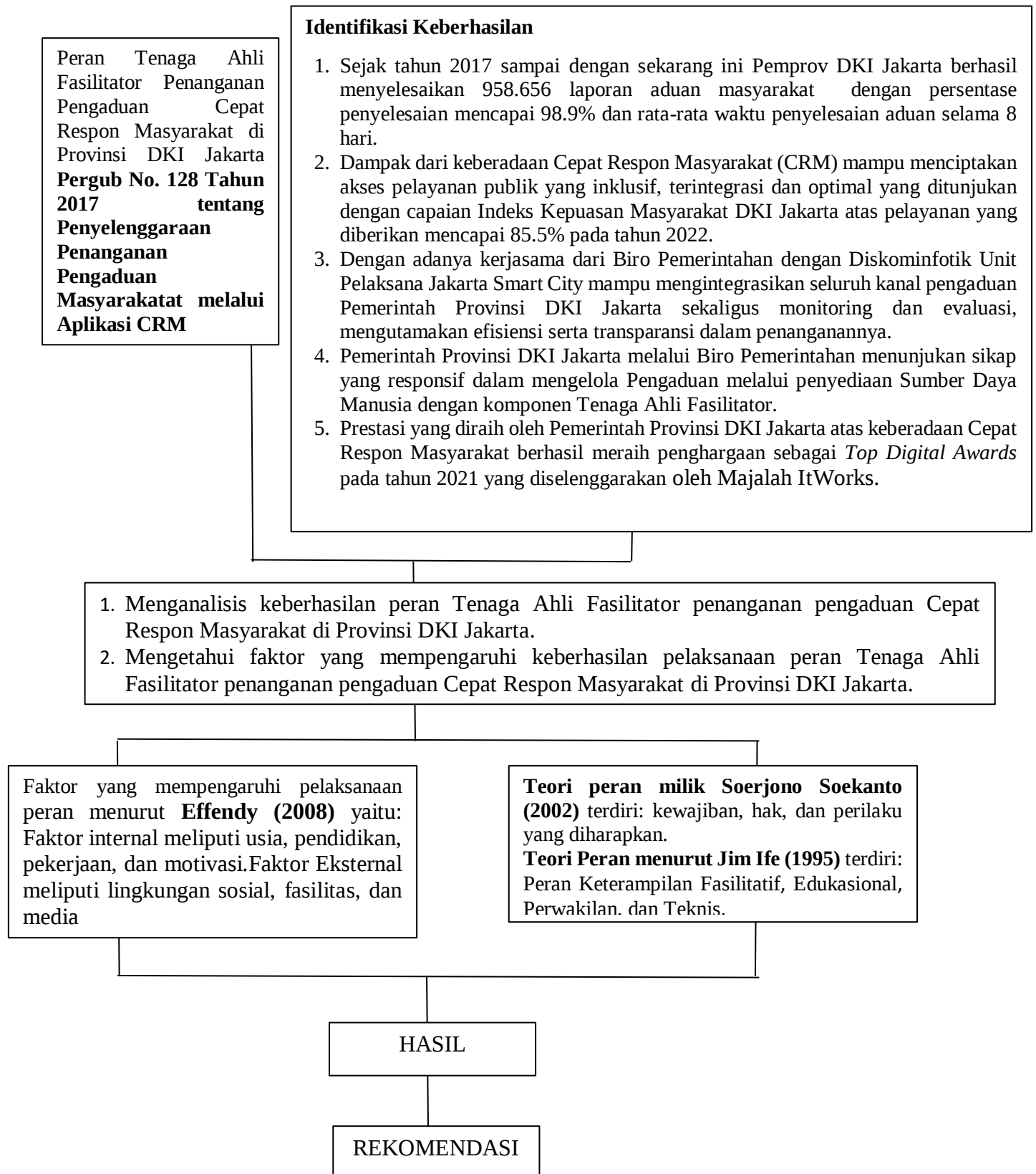
Artinya, penanganan pengaduan memberikan kesempatan untuk menunjukkan kepada masyarakat bahwa anda bertanggung jawab kepada mereka. Pengaduan adalah bagian penting dari setiap proses akuntabilitas dan bahkan sering menjadi titik awal. Setiap lembaga yang mendapat keluhan akan bertanggung jawab dan harus dengan tindakan serius untuk keluhan tersebut.

Penanganan pengaduan dikatakan sebagai suatu kegiatan atau tugas yang wajib dijalankan karena telah menjadi hak bagi setiap masyarakat untuk merasakan pelayanan dari pemerintah secara optimal. Penanganan pengaduan adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, penyaluran, konfirmasi, klarifikasi, penelitian, pemeriksaan, pelaporan tindak lanjut dan kearsipan. Penanganan pengaduan dapat menjadi salah satu instrumen untuk memperbaiki hubungan antara pemerintah dengan masyarakat seperti transparansi, responsivitas, dan akuntabilitas.

Penanganan pengaduan menurut Bappenas (2010) adalah sistem, mekanisme dan prosedur mengelola keluhan atau protes yang mungkin muncul dari

berbagai pihak secara terstruktur sehingga tidak menimbulkan gejala dan mengganggu kelancaran pekerjaan maupun kinerja instansi yang bersangkutan. Faktor-faktor yang mendukung ketersediaan elemen manajemen pengaduan yang lengkap adalah kebijakan, komitmen pimpinan, perencanaan, tingkat pendidikan dan sosialisasi. Keberhasilan dalam penanganan pengaduan sangat dipengaruhi faktor personal, kepemimpinan, tim kerja, sistem, dan kebutuhan kontekstual pada saat itu. Dalam penelitian ini penanganan pengaduan yang dimaksud adalah Cepat Respon Masyarakat (CRM) milik Pemerintah Provinsi DKI Jakarta untuk menyelesaikan berbagai aduan dari masyarakat terkait permasalahan Ibukota.

1.7 Kerangka Pemikiran Teoritis



1.8 Operasionalisasi Konsep

Dalam penelitian terkait Peran Tenaga Ahli Fasilitator Penanganan Pengaduan Cepat Respon Masyarakat di Provinsi DKI Jakarta menggunakan operasionalisasi konsep sebagai berikut:

1. Peran tenaga ahli fasilitator adalah hak dan kewajiban serta pengharapan pada sekelompok orang yang bertugas untuk memandu proses di dalam pekerjaan sehingga pekerjaan yang dibebankan menjadi lebih mudah yang dalam hal ini bertugas untuk membantu pengerjaan penanganan pengaduan Cepat Respon Masyarakat.

Tabel 1.6 Operasionalisasi Konsep Peran

Fenomena/ Sub Fenomena	Gejala yang diamati di Lapangan	Informan dan Cara Pengumpulan Data							
		Observasi & Wawancara							
		1	2	3	4	5	6	7	8
Peran	1. Kewajiban Tenaga Ahli Fasilitator	✓	✓	✓	✓	✓			
	2. Hak Tenaga Ahli Fasilitator	✓	✓	✓	✓	✓			
	3. Perilaku yang diharapkan pada Tenaga Ahli Fasilitator		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Keterampilan Fasilitatif	1. Tenaga Ahli Fasilitator dalam melakukan animasi sosial.	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓
	2. Tenaga Ahli Fasilitator dalam melakukan mediasi dan negoisasi.	✓	✓	✓	✓			✓	
	3. Tenaga Ahli Fasilitator dalam memberi dukungan.	✓	✓	✓	✓				

Fenomena/ Sub Fenomena	Gejala yang diamati di Lapangan	Informan dan Cara Pengumpulan Data							
		Observasi & Wawancara							
		1	2	3	4	5	6	7	8
	4. Tenaga Ahli Fasilitator dalam membentuk consensus.	✓	✓	✓	✓				
	5. Tenaga Ahli Fasilitator dalam fasilitasi kelompok.	✓	✓	✓	✓			✓	✓
	6. Tenaga Ahli Fasilitator dalam pemanfaatan sumber daya dan keterampilan.	✓	✓	✓	✓				
	7. Tenaga Ahli Fasilitator dalam mengorganisasi.	✓	✓	✓	✓				
Keterampilan Edukasional	1. Tenaga Ahli Fasilitator dalam membangkitkan kesadaran masyarakat.	✓	✓	✓	✓			✓	✓
	2. Tenaga Ahli Fasilitator dalam menyampaikan informasi.	✓	✓	✓	✓			✓	✓
	3. Tenaga Ahli Fasilitator dalam pelatihan.	✓	✓	✓	✓			✓	✓
Keterampilan Perwakilan	1. Tenaga Ahli Fasilitator dalam mencari sumber daya.	✓	✓	✓	✓		✓		
	2. Tenaga Ahli Fasilitator dalam advokasi.	✓	✓	✓	✓			✓	
	3. Tenaga Ahli Fasilitator dalam memanfaatkan media.	✓	✓	✓	✓			✓	
	4. Tenaga Ahli Fasilitator dalam hubungan masyarakat.	✓	✓	✓	✓			✓	

Fenomena/ Sub Fenomena	Gejala yang diamati di Lapangan	Informan dan Cara Pengumpulan Data							
		Observasi & Wawancara							
		1	2	3	4	5	6	7	8
	5. Tenaga Ahli Fasilitator dalam mengembangkan jaringan.	✓	✓	✓	✓		✓		✓
	6. Tenaga Ahli Fasilitator dalam membagi pengetahuan dan pengalaman.	✓	✓	✓	✓		✓		✓
Keterampilan Teknis	1. Tenaga Ahli Fasilitator dalam melakukan riset.	✓	✓	✓	✓				
	2. Tenaga Ahli Fasilitator dalam mempergunakan komputer.	✓	✓	✓	✓				
	3. Tenaga Ahli Fasilitator dalam melakukan presentasi tertulis maupun verbal.	✓	✓	✓	✓				
	4. Tenaga Ahli Fasilitator dalam mengontrol dan mengelola keuangan.	✓	✓	✓	✓				

2. Faktor yang mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan peran tenaga ahli fasilitator terdiri atas faktor internal yang meliputi: usia, pendidikan, pekerjaan, dan motivasi. Serta faktor eksternal yang meliputi: lingkungan sosial, fasilitas, dan media.

**Tabel 1.7 Operasionalisasi Konsep Faktor yang Mempengaruhi
Pelaksanaan Peran**

Fenomena/ Sub Fenomena	Gejala yang diamati di Lapangan	Informan dan Cara Pengumpulan Data							
		Observasi & Wawancara							
		1	2	3	4	5	6	7	8
Faktor yang Mempengaruhi Pelaksanaan Peran									
Faktor Internal	1. Umur Tenaga Ahli Fasilitator	✓	✓	✓	✓	✓			
	2. Pendidikan terakhir Tenaga Ahli Fasilitator	✓	✓	✓	✓	✓			
	3. Ruang lingkup pekerjaan Tenaga Ahli Fasilitator	✓	✓	✓	✓	✓			
	4. Motivasi kerja Tenaga Ahli Fasilitator	✓	✓	✓	✓	✓			
Faktor Eksternal	1. Karakteristik lingkungan sosial tempat Tenaga Ahli Fasilitator bekerja	✓	✓	✓	✓	✓			
	2. Fasilitas yang didapatkan Tenaga Ahli Fasilitator	✓	✓	✓	✓	✓			
	3. Media yang digunakan Tenaga Ahli Fasilitator	✓	✓	✓	✓	✓			

Keterangan:

1. Tenaga Ahli Fasilitator Lapangan
2. Tenaga Ahli Fasilitator Administrasi
3. Ketua Sub Kelompok Bagian Pelayanan dan Tatakelola Pengaduan Biro Pemerintahan Setda Provinsi DKI Jakarta
4. Ketua Kelompok Pengaduan Biro Pemerintahan Setda Provinsi DKI Jakarta
5. Pejabat Pengadaan Biro Pemerintahan Setda Provinsi DKI Jakarta
6. Pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika DKi Jakarta Unit Pengelola Jakarta *Smart City*
7. Masyarakat pengguna Kanal Pengaduan CRM
8. Lurah Kelurahan Tengah

1.9 Argumentasi Penelitian

Berdasarkan pada latar belakang dan identifikasi keberhasilan diatas, penelitian ini didasari atas keingintahuan peneliti mengenai peran Tenaga Ahli Fasilitator dalam penanganan pengaduan sehingga kanal pengaduan milik Pemerintah Provinsi DKI Jakarta yaitu Cepat Respon Masyarakat dapat mencapai keberhasilan dalam memberikan pelayanan optimal pada masyarakat. Penelitian ini juga merupakan penelitian *best practice* yang mana Menurut (Prasojo, Eko, 2007) kriteria *best practice* meliputi dampak, kerjasama, berkelanjutan, dan prestasi. Dampak dari adanya kanal pengaduan Cepat Respon Masyarakat telah memberikan dampak positif berupa perubahan DKI Jakarta kearah yang lebih baik dan mampu meningkatkan kepuasan masyarakat Jakarta terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah yang ditunjukan dengan capaian Indeks Kepuasan Masyarakat DKI Jakarta atas pelayanan yang diberikan mencapai 85.5% pada tahun 2022. Kerjasama dalam kanal pengaduan Cepat Respon Masyarakat terjalin melalui kolaborasi antara Biro Pemerintahan dan Diskominfo unit pelaksana Jakarta *Smart City* yang mengintegrasikan seluruh kanal pengaduan resmi Pemprov DKI Jakarta. Selanjutnya, dari segi keberlanjutan kanal pengaduan Cepat Respon Masyarakat dapat ditunjukan dengan senantiasa berkomitmen menangani pengaduan masyarakat sejak awal didirikan pada tahun 2016 sampai dengan sekarang ini yaitu mampu menyelesaikan 958.656 laporan aduan masyarakat dengan persentase penyelesaian mencapai 98.9%. Prestasi yang diraih oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta atas keberadaan Cepat Respon Masyarakat berhasil meraih penghargaan sebagai *Top Digital Awards* pada tahun 2021 yang

diselenggarakan oleh Majalah ItWorks. Berdasarkan uraian tersebut, pengaduan Cepat Respon Masyarakat milik Pemerintah Provinsi DKI Jakarta telah memenuhi keempat kriteria *best practice*.

Menurut Edy Sutrisno (2012) mengungkapkan bahwa perlu adanya kejelasan peran serta penerapannya dalam menunjang efektivitas kerja seseorang. Dalam kaitannya dengan penelitian ini maka penelitian terkait peran Tenaga Ahli Fasilitator diharapkan dapat memberikan kejelasan peran dalam tugas yang dijalankan oleh Tenaga Ahli Fasilitator selama melakukan penanganan pengaduan. Lebih lanjut, pentingnya penelitian ini diharapkan dapat menunjang efektivitas kerja Tenaga Ahli Fasilitator itu sendiri maupun efektivitas kerja Biro Pemerintahan sebagai unit pemerintahan yang berwenang dalam penanganan pengaduan. Peneliti tertarik untuk mengeksplorasi peran yang dimainkan oleh Tenaga Ahli Fasilitator dengan menggunakan teori milik Jim Iffendy tentang Peran dan teori milik Effendy tentang faktor yang mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan peran. Meskipun penelitian ini tidak didorong karena adanya suatu masalah terkait penanganan pengaduan Cepat Respon Masyarakat, akan tetapi keberhasilan-keberhasilan yang ada dapat menjadi suatu hasil penelitian yang bermanfaat bagi daerah lain yang belum mampu melakukan penanganan pengaduan secara optimal.

1.10 Metode Penelitian

1.10.1 Desain Penelitian

Menurut Zuchri, A (2021) desain penelitian adalah rencana mengenai proses penelitian yang akan dilakukan sehingga desain penelitian menjadi hal penting

dalam proses penelitian. Sedangkan menurut Nazir dalam Abdussamad (2021) menjelaskan bahwa desain penelitian adalah semua rangkaian yang diperlukan dalam tahap perencanaan dan pelaksanaan penelitian. Desain penelitian menjadi wajib dalam suatu penelitian, hal ini karena desain penelitian menjadi pedoman dalam proses penelitian seperti penentuan instrumen data, penentuan objek penelitian, pengumpulan data, analisis data hingga validasi data.

Menurut Zuchri, A (2021) penelitian kualitatif adalah pendekatan dalam penelitian yang berfokus pada masalah atau gejala yang bersifat alami. Menurut Bogdan dan Taylor dalam Abdussamad (2021) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang memberikan output data deskriptif dalam bentuk kata-kata tertulis atau lisan dari seseorang dan tindakan yang diobservasi. Sedangkan menurut Kirk dan Miller dalam Abdussamad (2021) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif merupakan sebuah kebiasaan dalam ilmu pengetahuan sosial yang bergantung pada teknik observasi terhadap manusia dan lingkungannya. Penelitian ini dilakukan dengan metode kualitatif yang dilakukan mulai dari pengumpulan data, informasi, tanggapan, konsep, keterangan dan kesimpulan untuk mengungkapkan suatu masalah.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif, dimana penelitian kualitatif bersifat mendeskripsikan “makna data” atau masalah yang ditemukan oleh peneliti dengan melampirkan bukti-bukti yang didapatkan. Menurut Nazir (2014) metode penelitian deskriptif adalah studi yang memiliki fokus dalam penemuan fakta dengan interpretasi data yang tepat. Metode deskriptif dilakukan dengan tujuan untuk mengidentifikasi masalah

yang kemudian akan ditarik sebuah kesimpulan dari kumpulan data informasi berupa fakta dan rinci.

Berdasarkan penjelasan tersebut maka penelitian mengenai Peran Tenaga Ahli Fasilitator Penanganan Pengaduan Cepat Respon Masyarakat di Provinsi DKI Jakarta dilakukan dengan pendekatan kualitatif dan metode penelitian deskriptif karena penelitian ini dilakukan untuk mengeksplorasi peran tenaga ahli fasilitator dengan menggunakan teori peran fasilitator milik Soerjono Soekanto, Jim Ife, dan Effendy.

1.10.2 Lokus dan Fokus Penelitian

Menurut Nasution (2003) lokus penelitian adalah tempat dilakukannya penelitian yang dicirikan oleh adanya unsur yaitu pelaku, tempat, dan kegiatan yang dapat di observasi. Sesuai dengan judul yang peneliti buat maka penelitian ini mengambil lokus pada Biro Pemerintahan Setda Provinsi DKI Jakarta. Latar belakang peneliti memiliki lokus tersebut karena Tenaga Ahli Fasilitator ditempatkan pada lokasi tersebut untuk menjalankan tugasnya dalam pengelolaan pengaduan.

Menurut Sugiyono (2012) fokus penelitian adalah sasaran ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu tentang sesuatu hal yang objektif, valid dan reliabel tentang suatu hal. Dalam penelitian ini fokus yang dipilih oleh peneliti adalah peran yang secara lebih spesifik difokuskan pada peran Tenaga Ahli Fasilitator. Latar belakang peneliti memilih fokus ini karena adanya keterlibatan Tenaga Ahli Fasilitator dalam penanganan pengaduan melalui Cepat Respon Masyarakat (CRM).

1.10.3 Subjek Penelitian

Menurut Sugiyono (2013) subjek penelitian merupakan atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variabel tertentu yang ditetapkan untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan. Pemilihan informan dilakukan dengan melihat kesesuaian dan pemahaman informan terhadap fokus permasalahan penelitian. Konsep subjek penelitian berhubungan dengan siapa dan apa yang diteliti oleh peneliti. Dalam sebuah penelitian ilmiah subjek penelitian memiliki kedudukan yang sentral, hal ini karena data masalah, gap dan gejala yang diteliti ada pada subjek penelitian. Subjek penelitian merupakan pihak yang memberikan informasi lebih mengenai topik yang diteliti. Subjek penelitian dapat dikatakan juga sebagai informan yaitu pihak terkait yang memahami dan mengetahui tentang sasaran situasi dan kondisi dari lokasi penelitian.

Dalam pemilihan informan penelitian ini menggunakan teknik *purposive* atau informan yang terpilih. Teknik *purposive* merupakan teknik yang digunakan untuk memilih informan yang secara khusus akan dipilih oleh peneliti yang dicocokkan dengan tujuan penelitian yang dilakukan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran Tenaga Ahli Fasilitator dalam penanganan pengaduan melalui Cepat Respon Masyarakat (CRM) sehingga informan yang dipilih menggunakan teknik *purposive* bertujuan agar peneliti dapat menemukan informan yang tepat untuk dilakukan wawancara sehingga tujuan penelitian dapat tercapai. Adapun informan yang dipilih oleh peneliti antara lain:

1. Tenaga Ahli Fasilitator Lapangan
2. Tenaga Ahli Fasilitator Administrasi

3. Ketua Sub Kelompok Bagian Pelayanan dan Tatakelola Pengaduan Biro Pemerintahan Setda Provinsi DKI Jakarta
4. Ketua Kelompok Pengaduan Biro Pemerintahan Setda Provinsi DKI Jakarta
5. Pejabat Pengadaan Biro Pemerintahan Setda Provinsi DKI Jakarta
6. Pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika DKI Jakarta Unit Pengelola Jakarta *Smart City*
7. Masyarakat pengguna Kanal Pengaduan CRM
8. Lurah Kelurahan Tengah

1.10.4 Jenis data

Menurut Sugiyono (2017) jenis data terdiri atas dua yaitu data kualitatif dan kuantitatif. Data kualitatif menurut Sugiyono (2017) adalah data yang berbentuk kata, kalimat atau gambar. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan dua jenis data kualitatif yaitu:

1. Data Tertulis

Data tertulis yang digunakan peneliti yaitu regulasi mengenai pelayanan pengaduan, regulasi tugas dan fungsi Biro Pemerintahan Setda Provinsi DKI Jakarta, dan Kerangka Acuan Kerja Tenaga Ahli Fasilitator.

2. Data Gambar

Data gambar merupakan data yang disajikan dalam bentuk gambar seperti foto dokumentasi yang berkaitan dengan fokus penelitian.

Penelitian kualitatif ini menggunakan kombinasi kedua jenis data tersebut sehingga dapat menghasilkan data yang relevan dan konkrit serta mempermudah peneliti dalam proses penelitian.

1.10.5 Sumber Data

Menurut Sugiyono (2019) sumber data dibagi menjadi dua yaitu sumber data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya sedangkan data sekunder merupakan data tambahan yang diperoleh melalui pihak kedua atau ketiga. Data primer dan data sekunder yang diperoleh dari penelitian ini, antara lain:

1. Data Primer

Sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh berdasarkan hasil wawancara yang berupa jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang ditujukan kepada informan mengenai peran tenaga ahli fasilitator serta faktor pendukung yang mempengaruhi pelaksanaan peran. Sumber data primer diperoleh berdasarkan hasil observasi langsung ke lapangan oleh peneliti yang dapat didokumentasikan melalui foto atau video.

2. Data Sekunder

Sumber data sekunder dalam penelitian ini diperoleh melalui media internet, jurnal ilmiah, dokumen regulasi yang bersifat resmi, data BPS, dan data pengaduan yang termuat dalam laman crm.jakarta.go.id.

1.10.6 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2014) Teknik pengumpulan data adalah langkah strategis dalam penelitian karena peneliti bermaksud untuk mengumpulkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data maka peneliti tidak dapat memperoleh data

yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif dilakukan melalui wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi pustaka.

1. Wawancara

Menurut Zuchri, A (2021) wawancara adalah bentuk komunikasi verbal yang sejenis dengan percakapan dan bertujuan untuk mendapatkan informasi. Wawancara juga dapat diartikan sebagai suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan tanya jawab antara peneliti dengan objek penelitian yang ditentukan. Tujuan dari metode wawancara adalah untuk mengetahui pemikiran seseorang tentang pandangannya terhadap dunia, yaitu hal-hal yang penting untuk diketahui melalui observasi (Abudssamad, 2021). Pengumpulan data dengan metode wawancara dilakukan dengan memberikan pertanyaan yang hendak diajukan kepada informan yang dipilih terkait dengan peran dan faktor yang mempengaruhi pelaksanaan peran Tenaga Ahli Fasilitator.

2. Observasi

Observasi menurut Zuchri, A (2021) adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan secara sistematis dan disengaja melalui pengamatan dan pencatatan terhadap fenomena yang diteliti. Dari sebuah proses observasi atau pengamatan peneliti dapat bekerja dengan berdasarkan data yang didapatkan berupa fakta tentang keadaan sebenarnya. Peneliti melakukan observasi dengan mengamati Tenaga Ahli Fasilitator dalam bekerja.

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang telah terjadi atau berlalu (Abdussamad, 2021). Dokumentasi dapat berupa foto, gambar, tulisan, atau karya monumental seseorang. Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan data dengan mencatat ataupun menulis data yang sudah ada sebelumnya. Dengan menggunakan teknik dokumentasi peneliti dapat mencari informasi berupa data maupun dokumen yang memiliki relevansi dengan topik penelitian yang dilakukan. Dalam penelitian ini dokumentasi penelitian yang digunakan antara lain adalah foto pada saat melakukan wawancara dengan Tenaga Ahli Fasilitator dan observasi di lokasi penelitian yaitu Biro Pemerintahan Setda Provinsi DKI Jakarta serta penggunaan jurnal ilmiah yang terkait dengan penelitian ini.

4. Studi Kepustakaan

Teknik pengumpulan data dengan studi kepustakaan merupakan cara yang dilakukan dengan mempelajari buku-buku referensi, regulasi, dan dokumen-dokumen yang relevan yang dalam hal ini yaitu LKPD DKI Jakarta tahun 2022, Kerangka Acuan Kerja Fasilitator tahun 2022, dan lain sebagainya.

1.10.7 Analisis dan Interpretasi Data

Menurut Zuchri, A (2021) analisis data diartikan sebagai serangkaian proses mencari dan merangkai data secara sistematis dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang telah dilakukan sebelumnya. Prosesnya dilakukan dengan cara mengkoordinasikan data dalam kelompok, melakukan sintesa, merangkai dalam

sebuah pola, memilih informasi yang penting dan akan dipelajari serta menarik kesimpulan agar dapat dengan mudah dipahami baik oleh peneliti maupun orang lain. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan model Miles dan Huberman (1984), dimana rangkaian kegiatan dalam analisis kualitatif dilakukan secara interaktif dan dilakukan secara rutin hingga tuntas. Aktivitas dalam analisis data yaitu:

a. Reduksi Data

Hasil data yang didapatkan dari lapangan berjumlah cukup banyak dan beragam sehingga perlu dicatat, diteliti dan dirinci. Mereduksi data berarti merangkum, memilah pokok-pokok, serta memfokuskan pada hal yang dianggap penting. Tahapan ini bertujuan untuk menghasilkan gagasan yang lebih jelas dan memudahkan peneliti dalam pengumpulan data selanjutnya. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan reduksi data terkait peran Tenaga Ahli Fasilitator dan faktor yang mempengaruhi pelaksanaan peran. Dengan adanya reduksi data maka akan menghasilkan gagasan dari hasil observasi yang telah dilakukan sebelumnya.

b. Penyajian Data

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat dijelaskan dalam ringkasan, bagan, diagram, hubungan kategori, *flowchart* dan lainnya yang sejenis. Penyajian data dilakukan guna memudahkan peneliti dalam memahami apa yang terjadi dan merencanakan kegiatan selanjutnya. Dalam penelitian ini, penyajian data dilakukan dengan mendeskripsikan peran

Tenaga Ahli Fasilitator dan faktor yang mempengaruhi pelaksanaan peran.

Penyajian data dilakukan dengan naratif berupa teks.

c. Kesimpulan dan Verifikasi

Dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Dalam sebuah penelitian kualitatif, kesimpulan dilakukan agar dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan diawal. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan tak dapat dipungkiri dapat berubah bila tidak ditemukan bukti yang lebih kuat dan mendukung pada pengumpulan data berikutnya.

Penelitian mengenai peran dan faktor yang mempengaruhi pelaksanaan peran Tenaga Ahli Fasilitator Penanganan Pengaduan Cepat Respon Masyarakat di Provinsi DKI Jakarta dilakukan dengan analisis data mulai dari pengumpulan data di lapangan sebagai langkah pertama yang dilakukan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Kemudian setelah data terkumpul, peneliti melakukan reduksi data guna meringkas dan memilih data yang digunakan, setelah itu hasil reduksi ditampilkan sehingga pada akhirnya peneliti dapat melakukan penarikan kesimpulan atas penelitian yang dilakukan.

1.10.8 Kualitas Data

Dalam penelitian kualitatif suatu data temuan dapat dinyatakan valid jika tidak ada perbedaan antara hasil penelitian yang dilaporkan dengan kondisi sesungguhnya pada objek yang diteliti. Validitas data diperiksa dengan melihat kualitas data yang disajikan. Validitas data ditentukan dengan menggunakan cara pengecekan yang

berlandaskan pada standar tertentu, seperti keteralihan, derajat kebenaran, ketergantungan dan ketegasan. Salah satu teknik yang dapat digunakan untuk menguji validitas data adalah teknik triangulasi. Dimana menurut Zuchri, A (2021) dalam pengujian kredibilitas triangulasi diartikan sebagai pemeriksaan data dari berbagai sumber dengan bermacam cara dan berbagai waktu. Terdapat tiga jenis teknik triangulasi, yaitu:

1. Triangulasi sumber, yaitu digunakan untuk menguji kredibilitas data dengan cara memeriksa data yang telah didapatkan melalui beberapa sumber.
2. Triangulasi teknik, yaitu digunakan untuk menguji kredibilitas data dengan cara mencocokkan data dengan sumber yang sama menggunakan teknik yang berbeda. Seperti melakukan pengecekan hasil wawancara dengan data dokumentasi atau observasi.
3. Triangulasi waktu, yaitu digunakan untuk menguji kredibilitas data dengan melakukan pengecekan wawancara, dokumentasi, atau observasi dalam waktu atau situasi yang berbeda.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka validitas data dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik triangulasi sumber dan teknis. Dimana data atau informasi yang diperoleh dalam penelitian ini akan dicocokkan antara satu narasumber dengan narasumber lainnya. Hasil dari pengecekan tersebut akan dijadikan sebagai bahan penarikan kesimpulan.