Parlementer: Jurnal Studi Hukum Dan Administrasi Publik
Volume. 1 No. 3 September 2024
e-ISSN : 3063-122X, dan p-ISSN : 3063-1238, Hal. 73-89
DOI: https://doi.org/10.62383/parlementer.v1i3.95
Available online at: https://ejournal.appihi.or.id/index.php/Parlementer

Analisis Pengelolaan Pengaduan Aspirasi Masyarakat Daerah Oleh DPD RI

Noval Rahman[1] , Izzatusholekha[2]
Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Muhammadiyah Jakarta [1,2]

Jl. K.H Ahmad Dahlan, Cirendeu, Kec. Ciputat, Tangerang Selatan 15419
Email: novalrhmn99@gmail.com

Abstract. *Public complaints are an important element in public services to determine public satisfaction with the implementation of public services. The Regional Representative Council of the Republic of Indonesia is an institution that represents regional voices and the interests of a region at the central level, as an institution representing regions the DPD RI is required to listen to aspirations and complaints submitted by regional communities. The aim of this research is to determine the management of complaints from regional community aspirations by the DPD RI. This research uses theory from Gorton (2005). The indicators used in this research are Quality Improvement, Openness to receive complaints, commitment, accessibility, responsiveness, transparency and responsibility, personal in nature. This research method uses qualitative descriptive techniques by collecting data from interviews, observation and documentation. The results of this research show that the principle of improving quality in the implementation of handling complaints from the public has been equipped with adequate facilities/infrastructure. On the principle Openness in accepting complaints means that DPD RI accepts all types of complaints from the public. On the principle commitment is that DPD RI is committed to every aspiration & complaint from the community. On the principle accessibility DPD RI provides access to the public to submit complaints through websites, applications, social media and by coming directly to the office. Responsiveness means that DPD RI does not discriminate in responding to every aspiration & complaint and DPD RI members use a pick-up and drop-off system to listen to aspirations or complaints submitted by the public. On the principle Transparency & Responsibility DPD RI will act transparently & responsibly towards every aspiration & complaint. On the principle Personal Characteristics DPD RI properly safeguards the identity/data of the complainant community.*

Keywords: *Management, Complaints, DPD RI, Aspirations, Community*.

Abstrak. Pengaduan masyarakat merupakan sebuah elemen penting dalam pelayanan publik untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Dewan Perwakilan Daerah Republik Indonesia merupakan sebuah lembaga yang mewakili suara daerah dan kepentingan sebuah daerah pada tingkat pusat, sebagai lembaga yang mewakili daerah DPD RI dituntut untuk mendengarkan aspirasi maupun pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat daerah. Penelitian ini menggunakan teori dari Gorton (2005). Indikator yang digunakan pada penelitian ini adalah Peningkatan Kualitas, Keterbukaan menerima pengaduan, komitmen, aksesibilitas, responsif, transparansi dan tanggung jawab, bersifat pribadi. Metode penelitian ini menggunakan teknik deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data dari wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukan bahwa prinsip peningkatan kualitas dalam pelaksanaan penanganan pengaduan dari masyarakat sudah dilengkapi dengan sarana/prasarana yang memadai. Keterbukaan menerima pengaduan hal ini DPD RI menerima semua jenis pengaduan dari masyarakat. Pada prinsip Komitmen DPD RI bersikap komitmen kepada setiap aspirasi dan pengaduan dari masyarakat. Pada prinsip Aksesibilitas DPD RI memberikan akses kepada masyarakat untuk menyampaikan pengaduan melalui website, aplikasi, sosial media dan dengan datang langsung ke kantor. Pada prinsip Responsif DPD RI tidak pandang bulu dalam merespon setiap aspirasi & pengaduan dan Anggota DPD RI menggunakan sistem jemput bola untuk mendengarkan aspirasi atau keluhan yang disampaikan oleh masyarakat. Pada prinsip Transparansi & Tanggung Jawab DPD RI akan bersikap transparan & tanggung jawab terhadap setiap aspirasi dan pengaduan. Pada prinsip Bersifat Pribadi DPD RI menjaga dengan baik identitas/data masyarakat pengadu.

Kata Kunci : Pengelolaan, Pengaduan, DPD RI, Aspirasi, Masyarakat.

Received: Juni 19, 2024; Revised: Juli 25, 2024; Accepted: Agustus 30, 2024;
Published: September 03, 2024;

1. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik menjadi sebuah tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan yang publik yang diterima, karena kualitas layanan publik dirasakan semua kalangan masyarakat, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien, dan akuntabel. Dengan itu pemerintah harus memperhatikan aturan Undang-undang dan selalu berbenah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat. Salah satu wujud praktik demokrasi dalam pelayanan publik adalah memberi kesempatan kepada masyarakat untuk menyampaikan keluhan atau pengaduan dimana kata pelayanan yang diterimanya tidak sesuai dengan harapan atau tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh pemberi layanan.

Menurut Dwiyanto (2007:5) tersedianya ruang untuk menyampaikan aspirasi (voice) dalam bentuk pengaduan dan protes terhadap jalannya penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik akan sangat penting perannya bagi upaya perbaikan kinerja tata pemerintahan secara keseluruhan. Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik tersebut dilakukan melalui berbagai langkah kebijakan. Kebijakan lainnya adalah penataan kelembagaan pelayanan publik, penyederhanaan prosedur pelayanan, penerapan standar pelayanan minimal,peningkatan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi manajemen pelayanan, serta penerapan sistem manajemen mutu dalam pelayanan publik, termasuk manajemen penanganan pengaduan masyarakat.

Pengaduan masyarakat dalam pelayanan publik terjadi ketika masyarakat tidak puas atas pelayanan yang diberikan oleh pelayan publik, bahkan menambah kekecewaan ketika pengaduan yang disampaikan tidak dikelola atau ditanggapi secara baik oleh petugas pengaduan. Standar pelayanan publik yang telah dibuat dan ditetapkan tidak menjamin bahwa penyelenggaraan pelayanan publik memiliki kualitas yang baik. Maka penting pengelolaan pengaduan dikelola dengan baik dan efektif dalam rangka membuka akses seluas-luasnya kepada masyarakat selaku pengguna layanan untuk berpartisipasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.

Pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara jelas juga diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Di dalam Perpres ini kita dapat mengetahui hak pengadu, kewajiban penyelenggara, pengelola, mekanisme pengelola pengaduan, penyelesaian pengaduan, kewajiban dan larangan bagi pengelola serta perlindungan pengaduan.

Sebagai pengguna layanan, masyarakat dapat melakukan pengawasan terhadap standar pelayanan publik yang telah ditetapkan. Bila dalam prakteknya masyarakat tidak mendapatkan layanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan masyarakat punya hak untuk menyampaikan pengaduannya ke Unit Pengaduan yang tersedia. Pengaduan masyarakat merupakan sebuah hal penting bagi pemerintah untuk dapat melihat seberapa besar keberhasilan dalam melaksanakan kegiatan. Pengaduan masyarakat merupakan sebuah elemen penting dalam instansi daerah yaitu DPD maupun DPRD yang memiliki tugas untuk mendengarkan setiap aspirasi masyarakat pada setiap daerah dan memperjuangkan aspirasi masyarakat pada tingkat pusat karena pengaduan bertujuan untuk memperbaiki kekurangan dari kegiatan yang sudah dilaksanakan dengan tujuan untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dan kualitas pelayanan publik.

Mengacu pada ketentuan Pasal 22D UUD NKRI Tahun 1945 dan Tata Tertib DPD RI No. 3 Tahun 2018, bahwa sebagai lembaga legislatif DPD RI mempunyai fungsi legislasi, pengawasan dan penganggaran yang dijalankan dalam kerangka fungsi representasi. Sebagai perwakilan daerah di tingkat pusat, harapannya adalah permasalahan-permasalahan di level daerah dapat diperjuangkan di tingkat pusat. DPD RI yang seharusnya berperan penting dalam menjalankan mekanisme checks and balances antara eksekutif dan legislatif, kenyataannya belum mampu berjalan secara maksimal. Dengan sistem dua kamar (bikameral) nampaknya arahnya masih *soft bicameral*, belum terbentuk sebuah *strong bicamera*l seperti yang diharapkan. Dengan kewenangan yang terbatas tersebut, DPD RI seharusnya dapat mengambil peran yang penting yaitu salah satunya dengan menjembatani, memfasilitasi dan memperjuangkan aspirasi masyarakat dan daerah.

Dalam rangka membantu kelancaran pelaksanaan tugas dan wewenang DPD RI maka dibentuklah Sekretariat Jenderal DPD RI, Sekretariat Jenderal DPD RI merupakan sebuah aparatur pemerintah yang diamanatkan untuk mendukung kelancaran pelaksanaan tugas lembaga DPD RI. Sekretariat Jenderal DPD RI sebagai entitas sebuah organisasi yang menjembatani tugas dan wewenang DPD RI harus peka terhadap setiap perubahan dan dinamika politik yang terjadi dan mampu mengelolanya dalam fungsi organisasi. Aspirasi masyarakat dan daerah sebagai bahan atau materi penting, namun pada implementasinya masih belum mampu dioptimalkan. Padahal jika isu-isu kedaerahan ataupun permasalahan yang membutuhkan tindak lanjut segera, dapat dimanfaatkan oleh DPD RI dan menggunakan momentum tersebut untuk DPD RI mengambil peran, maka ini merupakan jalur yang efektif untuk mensosialisasikan kinerja DPD dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga.

Aspirasi masyarakat daerah diserap oleh anggota DPD RI yang dilakukan pada masa reses yang dimana para wakil rakyat terjun langsung ke lapangan dan mendengar langsung keluhan, masukan maupun aspirasi yang disampaikan masyarakat harapannya aspirasi mereka dapat diperjuangkan di tingkat pusat dan kemudian ditindak lanjuti. Selain itu juga dalam penyerapan aspirasi dapat juga dilakukan dengan cara kunjungan kerja dengan melihat langsung kebutuhan masyarakat berdasarkan prioritas dan urgensitasnya, yang nantinya akan menjadi penentu kebijakan lembaga dalam menindak lanjuti dan disahkan dalam Sidang Paripurna DPD RI dan menjadi permasalahan bersama yang bisa disampaikan kepada pihak DPD RI ataupun Pemerintah.

Dikutip dari website www.publikasmasda.dpd.go.id Total aspirasi masyarakat daerah yang masuk pada tahun 2020 sampai dengan 2022 aspirasi masyarakat daerah dari 38 Provinsi di Indonesia sebagai berikut :

Tabel 1. Total Aspirasi yang masuk dari tahun 2020-2022

No.	Tahun	Jumlah Pengaduan
1.	2020	6.001
2.	2021	4.023
3.	2022	4.565

Sumber: *www.publikasmasda.dpd.go.id*

Menurut data yang diperoleh terdapat 5 Provinsi paling banyak aspirasi yang masuk pada tahun 2022 sebagai berikut :

Tabel 2. Terdapat 5 Provinsi Tertinggi Penyampaian Aspirasi Tahun 2022

No.	Nama Provinsi	Jumlah Pengaduan
1.	Daerah Istimewa Yogyakarta	1.976
2.	Lampung	524
3.	Bali	380
4.	Jawa Barat	186
5.	Aceh	164

Sumber*: www.publikasmasda.dpd.go.id*

Menurut data yang diperoleh melalui website www.publikasmasda.dpd.go.id Daerah Istimewa Yogyakarta menjadi provinsi yang paling banyak melakukan pengaduan terhadap DPD RI pada tahun 2022 dengan total aduan sebanyak 1976 pengaduan.

Selain itu juga terdapat 3 isu yang paling banyak diadukan oleh masyarakat pada tahun 2022 sebagai berikut :

Tabel 3. Terdapat 3 Isu Paling Banyak Yang Diajukan Oleh Masyarakat Tahun 2022

No.	Isu Topik	Jumlah Pengaduan
1.	Infrastruktur	2.031
2.	Ekonomi	975
3.	Agama	181

Sumber*:* *www.publikasmasda.dpd.go.id*

Dengan tabel diatas dapat dikatakan isu topik pengaduan yang paling banyak diadukan oleh masyarakat dengan total aduan sebanyak 2031 aduan yang telah diadukan. Infrastruktur merupakan sebuah hal yang sangat penting dalam mendukung pertumbuhan dan pembangunan sebuah daerah, dapat dikatakan infrastruktur merupakan penunjang setiap aktivitas masyarakat dalam perkembangan serta pertumbuhan sebuah daerah dengan begitu apabila infrastruktur sebuah daerah baik maka dapat menunjang setiap kegiatan aktivitas masyarakat sebuah daerah dalam perkembangan serta pertumbuhan daerah itu sendiri.

Pengelolaan aspirasi masyarakat dan daerah dilakukan dengan cara mengkompilasi hasil-hasil laporan reses yang disampaikan pada Sidang Paripurna pada setiap awal pembukaan masa sidang. Dalam satu tahun paling sedikit 5 kali melakukan sidang paripurna dan salah satu agenda rutin yang disampaikan oleh masing-masing anggota adalah melaporkan isu-isu strategis hasil penyerapan aspirasi masyarakat dan daerah pada daerah masing-masing. Hasil dari penyerapan aspirasi yang disampaikan secara berkala dan berkelanjutan tersebut, oleh Bidang Diseminasi Aspirasi Masyarakat dan Daerah Pusat Kajian Daerah dan Anggaran, dikompilasi dan diolah yaitu dengan cara mentabulasi setiap aspirasi tersebut. Masalah-masalah atau isu-isu strategis yang dihadapi oleh daerah akan di cluster berdasarkan bidang/masalahnya. Kemudian, hasil dari tabulasi per bidang tersebut, akan disampaikan kepada masing-masing alat kelengkapan yang ada di DPD RI.

Hasil tabulasi aspirasi masyarakat dan daerah tersebut, oleh Puskadaran kemudian disampaikan kepada masing-masing alat kelengkapan untuk dibahas dalam sidang- sidang. Sehingga akan mempunyai pengaruh dalam menentukan program kerja masing- masing komite. Setelah itu akan dilanjutkan dengan pembahasan materi yang lebih mendalam, dan idealnya akan menghasilkan produk Komite. Produk itulah yang akan menjadi solusi atas permasalahan daerah tersebut. Akan tetapi pada implementasinya di lapangan mendapatkan temuan bahwa hasil tabulasi tersebut seringkali terlambat diterima oleh alat kelengkapan masalah ini diperkuat dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Irawati 2019). Hal ini disebabkan satu hari setelah penyampaian laporan reses (penyerapan aspirasi masyarakat dan daerah) pada Sidang Paripurna, masing-masing alat kelengkapan kemudian melakukan Sidang

Pleno untuk membahas Program Kerja dan Jadwal Komite. Sehingga hal ini yang kemudian terkadang yang menjadikan hasil tabulasi asmasda dari Puskadaran selalu dianggap terlambat, dan kehilangan momentumnya.

Masalah lainnya adalah masalah yang diangkat oleh Anggota DPD RI itu sendiri pada penyerapan aspirasi yang sifatnya berkala tersebut seringkali membahas materi secara berulang, terkadang hasil aspirasi dan laporan yang disajikan juga tidak sesuai. Tentunya hal ini menjadi perhatian tersendiri, apalagi fungsi-fungsi Anggota juga didukung oleh para Staf Ahli, yang tugas utamanya adalah mengolah substansi yang akan dijadikan laporan hasil reses tersebut. Selain dilakukan secara "manual" pengolahan aspirasi masyarakat tersebut juga dilakukan dengan mengupdate melalui website. Selama ini pengolahan aspirasi masyarakat dinilai masih sangat terbatas baik dalam hal tindak lanjut aspirasi masyarakatnya maupun terupdate isu-isu yang dibawa oleh Anggota DPD RI itu sendiri. Selain itu masalah lainnya yaitu tidak semua hasil aspirasi masyarakat yang telah di tabulasi oleh Bagian Aspirasi Masyarakat Daerah Pusat Kajian Daerah dan Anggaran dapat ditindaklanjuti hal ini dapat dikatakan bahwasannya masih belum optimal dalam pengelolaan aspirasi masyarakat.

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan diatas maka penelitian ini akan membahas mengenai "**Analisis Pengelolaan Pengaduan Aspirasi Masyarakat Daerah oleh Dewan Perwakilan Daerah RI**"

2. KAJIAN TEORITIS

Pengertian Pengelolaan Pengaduan

Pengelolaan pengaduan adalah merupakan suatu kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan. Penanganan pengaduan pada dasarnya adalah kegiatan penyaluran pengaduan, pemrosesan respon atas pengaduan, umpan balik, laporan penanganan pengaduan. Rangkaian kegiatan ini memiliki elemen: sumber/asal pengaduan, isi pengaduan, unit penanganan pengaduan, respon pengaduan, umpan balik, laporan penanganan pengaduan (Bappenas, 2010: 53-54).

Menurut Syukri (2009:29) pengaduan masyarakat merupakan suatu sumber informasi yang sangat penting bagi upaya-upaya pihak penyelenggara pelayanan untuk memperbaiki kesalahan yang mungkin terjadi, sekaligus secara konsisten menjaga dan meningkatkan pelayanan yang dihasilkan agar selalu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Oleh karena itu perlu didesain suatu sistem pengelolaan pengaduan yang secara efektif dan efisien dapat mengelola berbagai pengaduan masyarakat menjadi bahan masukan bagi perbaikan kualitas pelayanan diwaktu yang akan datang.

Menurut Gorton (2005:2) *"complaints are a vital from of consumer feedback that provide unique and valuable information to an organization concerned with quality improvement and risk management"* (pengaduan merupakan bentuk timbal balik dari konsumen yang berisi informasi yang unik dan berharga, sehingga organisasi dapat memperhatikan peningkatan kualitas dan manajemen resiko).

Di dalam bukunya, Gorton (2005:6 menjelaskan bahwa, terdapat 7 prinsip dalam penanganan pengaduan yang dapat dijadikan inti dari komponen pelayanan dan dapat dimengerti oleh setiap level organisasi. Prinsip-prinsip tersebut, yaitu:

1. *Quality Improvement* (Peningkatan Kualitas)

   Penanganan pengaduan merupakan bagian yang penting dalam pendekatan peningkatan kualitas. Peningkatan kualitas merupakan proses sistematis dalam pelayanan yang secara kontinuitas dievaluasi dan ditingkatkan.
2. *Open Disclosure* (Keterbukaan Menerima Pengaduan)

   Elemen-elemen keterbukaan adalah pernyataan bersalah, penjelasan secara faktual atas apa yang telah terjadi, konsekuensi potensial dan langkah yang diambil dalam mengatur peristiwa dan mencegah kesalahan yang berulang.
3. *Commitment* (Komitmen)

   Seluruh anggota organisasi memiliki komitmen yang tinggi untuk mengintegrasikan manajemen pengaduan dan keinginan untuk menyediakan kebutuhan yang diperlukan dalam proses pelayanan secara efektif.
4. *Accessibility* (Aksesbilitas)

   Organisasi mendorong masyarakat dan pegawai untuk saling memberikan timbal balik dalam hal pelayanan dan membuat pelayanan semakin mudah untuk satu sama lainnya.
5. *Responsiveness* (Kemampuan Bereaksi)

   Bentuk pelayanan dalam sebuah organisasi harus berorientasi kepada masyarakat, sebagai pihak yang berhak menerima pelayanan. Organisasi juga harus mau menerima pengaduan dan menyelesaikan pengaduan secara serius.
6. *Transparency measures & Accountability* (Transparansi dan Bertanggung Jawab)

   Proses dalam penangan pengaduan harus dapat dijelaskan secara baik, terbuka dan bertanggung jawab kepada pegawai dan masyarakat.

7. Privacy & Confidentiality

Pelayanan dalam penanganan pengaduan mengutamakan pada sifatnya yang pribadi dan rahasia dari masyarakat dan informasi yang diterima selama proses pengaduan berlangsung, saat dalam pembuatan keputusan harus terbuka.

Pengertian Aspirasi

Menurut Hoetomo (2005) menyebutkan aspirasi merupakan harapan dan tujuan untuk keberhasilan pada masa yang akan datang. Slameto (2003) menambahkan bahwa aspirasi sebagai harapan atau keinginan individu akan suatu keberhasilan atau prestasi tertentu. Aspirasi didefinisikan sebagai keinginan yang kuat dan usaha yang dilakukan untuk meraih sesuatu yang lebih tinggi dari keadaan sekarang. Keinginan tersebut dapat berupa keinginan meningkatkan status individu, maupun keinginan yang tidak wajar dan terlalu berani (Hurlock, 1979).

Menurut Amirudin (dalam Salman 2009:19) menjelaskan konsep aspirasi mengandung dua pengertian yaitu aspirasi di tingkat ide dan aspirasi di tingkat peran struktural. Aspirasi di tingkat ide berarti sejumlah gagasan verbal dari lapisan masyarakat manapun. Sedangkan aspirasi di tingkat peran struktural adalah keterlibatan langsung dalam suatu kegiatan yang diadakan pemerintah. Menurut Bank Dunia (dalam Salman 2009:19) aspirasi adalah kemampuan untuk mempengaruhi dan mendukung dalam proses pembangunan.

Selain itu menurut Sirajuddin dkk. (2006:106-107) mengatakan bahwa dalam proses penyerapan aspirasi yang tidak boleh diacuhkan adalah menentukan segmentasi masyarakat. Penentuan ini bukan untuk mendiskriminasikan salah satu komunitas melainkan untuk mengetahui dan memastikan metode apa yang akan digunakan dalam melakukan penyerapan aspirasi

3. METODE

Berdasarkan permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini, maka peneliti menggunakan metode pendekatan deskriptif dengan pendekatan kualitatif. menurut Bodgan dan Taylor mendefinisikan metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati, sehingga pada penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Metode ini digunakan karena penelitian ini berusaha menganalisis dan mengungkapkan pengelolaan pengaduan aspirasi masyarakat yang dilakukan oleh DPD RI.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Peningkatan Kualitas

Berdasarkan dengan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa DPD RI meningkatkan kualitas dalam pengelolaan pengaduan dengan cukup baik. Dalam meningkatkan kualitas pengaduan DPD RI mengklasifikasi dan mengelompokkan setiap aspirasi maupun pengaduan sesuai dengan kategori setiap alat kelengkapan atau komite yang terkait. Selain itu juga tersedianya kanal-kanal pengaduan yang dapat mengklasifikasikan dan mengelompokkan setiap aspirasi maupun pengaduan secara otomatis sesuai dengan kategori setiap alat kelengkapan atau komite.

Penanganan pengaduan merupakan bagian yang paling penting dalam pendekatan kualitas. Peningkatan kualitas merupakan proses sistematis dalam pelayanan yang secara kontinuitas di evaluasi dan ditingkatkan, dengan hal ini berkaitan dengan penanganan pengaduan yang dilakukan oleh DPD RI yang pelaksanaannya bertujuan untuk meningkatkan kualitas terutama pelayanan, selain itu juga DPD RI melakukan rapat evaluasi pada setiap asiprasi maupun pengadun, evaluasi tersebut dilakukan ketika proses dalam pengelolaan pengaduan serta pengaduan yang sudah selesai dalam penindaklanjutan, evaluasi dilakukan agar dapat meninjau kekurangan pada hasil maupun proses dalam penanganan pengaduan.

Selanjutnya dalam meningkatkan kualitas penanganan pengaduan sebuah organisasi atau lembaga harus memiliki sarana dan prasarana yang baik hal ini ditujukan untuk menunjang dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Dalam pengelolaan setiap aspirasi maupun pengaduan yang dilakukan oleh DPD RI memiliki SDM yang kompeten yang bertugas sesuai dengan SOP yang berlaku dan dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang baik dalam pengelolaan pengaduan seperti menggunakan alat-alat yang serba canggih dan digital dan dilengkapi dengan sistem yang cukup baik. Selain itu juga DPD RI melakukan rapat evaluasi pada setiap asiprasi maupun pengadun, evaluasi tersebut dilakukan ketika proses dalam pengelolaan pengaduan serta pengaduan yang sudah selesai dalam penindaklanjutan.

Akan tetapi ada beberapa hal yang masih perlu untuk ditingkatkan oleh DPD RI dalam pengelolaan pengaduan yaitu DPD RI harus meningkatkan kembali sistem atau meng *upgrade* sistem dalam proses pengelolaan pengaduan serta perlunya ada penambahan SDM pada unit pengelolaan pengaduan yang dirasa masih sedikit dan perlu adanya penambahan pada unit tersebut. Selain itu juga DPD RI perlu mengintegrasikan kanal pengaduan yang melalui website yang disediakan oleh DPD RI dengan kanal pengaduan yang melalui aplikasi SP4N Lapor sehingga pengaduan terklasifikasi secara otomatis baik melalui aplikasi atau melalui website, hal ini dapat mempercepat proses dari penanganan setiap pengaduan.

Keterbukaan Dalam Menerima Pengaduan

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan dapat diketahui DPD RI terbuka dalam menerima setiap aspirasi maupun pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat. Bentuk dari keterbukaan dalam menerima pengaduan yaitu DPD RI menyediakan kanal-kanal pengaduan baik melalui website, email, aplikasi maupun melalui sosial media selain itu juga DPD RI menerima pengaduan apabila masyarakat ingin menyampaikan langsung dengan datang ke kantor pusat DPD RI maupun kantor yang berada pada masing-masing daerah untuk masyarakat yang ingin menyampaikan pengaduan secara langsung petugas akan memberikan arahan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Dengan hal ini dapat dikatakan bahwa DPD RI telah mewujudkan pelayanan pengaduan yang terbuka dalam menerima aspirasi maupun pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat.

Komitmen

Berdasarkan dengan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa DPD RI berkomitmen dalam memberikan pelayanan penyampaian aspirasi maupun pengaduan dari menerima, menindak lanjuti serta menyelesaikan setiap aspirasi maupun pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat. Dalam proses penindaklanjutan DPD RI memberikan tenggat waktu, akan tetapi ada perbedaan pernyataan dari Tenaga Ahli anggota dengan Kepala Pusat Kajian Anggaran dan Daerah dan Staff Legislatif dalam proses pengaduan menurut Tenaga Ahli Anggota menyatakan proses pengaduan yaitu 1 bulan adapun menurut Kepala Pusat Kajian Anggaran dan Daerah dan Staff Legislatif menyatakan proses pengelolaan pengaduan yaitu 14 hari kerja dan ditambah 3 hari kerja apabila perlu penambahan dalam memproses pengaduan.

Pernyataan dalam penyelesaian dalam kurun waktu 1 bulan yaitu untuk aspirasi maupun pengaduan yang membutuhkan kebijakan atau regulasi sehingga membutuhkan waktu yang lama karena harus melalui proses pembahasan serta pendalaman dalam menganalisis permasalahan yang diadukan oleh masyarakat, sedangkan untuk proses pengaduan dalam kategori pengaduan teknis seperti permasalahan dalam infrastruktur maka prosesnya lebih cepat yaitu 14 hari kerja ditambah 3 hari apabila belum dapat terselesaikan.

Selain itu juga DPD RI memiliki sebuah maklumat yang berisi tentang sikap DPD RI akan berkomitmen dalam penyelenggaraan pelayanan pengaduan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku dan apabila dari setiap elemen yang berada DPD RI yang melanggar maka akan diberikan sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku dengan hal ini dapat diketahui bahwa DPD RI sangat berkomitmen dalam penyelenggaraan pelayanan pengaduan.

Aksesbilitas

Berdasarkan dengan hasil data wawancara dan observasi yang telah dilakukan dapat dikatakan bahwa dalam pelayanan pengelolaan pengaduan yang dilakukan DPD RI, DPD RI menyediakan banyak akses kepada masyarakat apabila ingin menyampaikan aspirasi maupun pengaduan baik melalui website, aplikasi, email maupun sosial media serta dapat juga datang langsung ke kantor. Untuk melalui website masyarakat dapat mengakses melalui www.dpd.go.id sedangkan untuk aplikasi dapat melalui aplikasi SP4N Lapor dan untuk melalui sosial media masyarakat dapat menyampaikan pengaduan melalui Instagram atau X dengan nama akun @dpdri sedangkan untuk email dapat mengirim kepada email DPD RI sendiri atau email kepada Anggota DPD RI secara langsung.

Selain itu juga untuk setiap akses dan prosedur yang telah diberikan terbilang mudah dapat dipahami oleh masyarakat pengadu dan untuk lokasi kantor juga sangat strategis dan mudah untuk dijangkau oleh masyarakat. Akan tetapi masih terdapat hal yang kurang efektif yaitu setiap masyarakat pengadu yang datang langsung akan diarahkan dalam menyampaikan pengaduan nya melalui sistem online, dengan hal ini dirasa kurang efisien karena masyarakat sudah datang ke kantor akan tetapi harus tetap melalui sistem online. Dengan hal ini DPD RI perlu merubah prosedur setiap pengaduan melalui sistem online dan perlu adanya sosialisasi informasi terkait prosedur pelayanan pengaduan apabila setiap pengaduan penyampaiannya harus melalui sistem online, sehingga tidak terjadinya kurang efektifnya dalam penyelenggaraan pelayanan pengaduan.

Responsif

Berdasarkan dengan data dari hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa DPD RI merespon setiap aspirasi maupun pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat pengadu dan DPD RI juga tidak pandang bulu dalam merespon setiap macam aspirasi maupun pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat, baik penyampaian pengaduan melalui website, email, aplikasi maupun sosial media. Akan tetapi terdapat perbedaan dalam pentabulasian aspirasi atau pengaduan, untuk aspirasi maupun pengaduan yang bersifat teknis seperti inovasi pembangunan infrastruktur atau kendala terhadap infrastruktur atau kendala terhadap sarana publik maka hal seperti ini pentabulasian nya akan lebih cepat dan akan segera ditindak lanjuti dengan mitra kerja atau pemerintah daerah sedangkan untuk aspirasi atau pengaduan yang prosesnya harus membutuhkan regulasi atau sebuah kebijakan maka pentabulasian nya akan membutuhkan waktu yang agak lama karena harus terlebih dahulu dibahas serta dikaji pada rapat paripurna dan perlu dianalisis secara mendalam terhadap permasalahan yang diadukan oleh masyarakat. Selain itu juga diketahui bahwa dalam

pengaduan yang telah ditabulasi akan dipilih kembali untuk disesuaikan pada tema pada rapat paripurna atau dilihat dari urgensi nya sesuai dengan isu nasional yang sedang hangat.

Selanjutnya DPD RI melalui anggota melakukan jemput bola yaitu terjun langsung kepada masyarakat untuk mendengar aspirasi maupun pengaduan atau isu isu publik atau permasalahan yang ada di tengah masyarakat hal ini dilakukan oleh anggota DPD RI ketika masa resesi. Berdasarkan observasi yang dilakukan baik secara langsung maupun observasi melalui internet dapat diketahui bahwa masih belum optimalnya kunjungan kerja yang dilakukan oleh anggota DPD RI pada masa resesi yang dimana anggota DPD RI terjun langsung kepada masyarakat untuk mengetahui dan mendengarkan aspirasi atau permasalahan yang ada di tengah masyarakat hal ini dirasa masih kurang meratanya kunjungan kerja yang dilakukan oleh anggota, dengan demikian DPD RI perlu melakukan pemerataan terhadap kunjungan kerja yang dilakukan oleh anggota dalam mendengarkan aspirasi atau mengetahui permasalahan publik sehingga tidak terjadinya rasa tidak adil dan tidak memicu timbulnya opini yang bersifat negatif atau hoax yang berada pada masyarakat.

Transparansi dan Tanggung Jawab

Berdasarkan data hasil wawancara serta observasi yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa DPD RI akan bersikap transparansi serta bertanggung jawab terhadap setiap aspirasi maupun pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat dalam pelayanan pengelolaan pengaduan. Bentuk dari transparansinya yaitu masyarakat dapat mengetahui proses dari pengelolaan aspirasi maupun pengaduan yang akan disampaikan oleh DPD RI melalui website, email maupun aplikasi.

Selain itu juga dapat melihat melalui sosial media, Akan tetapi DPD RI tidak akan memberikan informasi yang bersifat rahasia dan dikecualikan berdasarkan dengan peraturan serta Undang-Undang yang berlaku. Kemudian DPD RI akan bersikap tanggung jawab terhadap seluruh aspirasi maupun pengaduan dalam menerima, memproses serta menindaklanjuti yang sesuai dengan kewenangan dari DPD RI sendiri dan setiap pelayanan pengelolaan pengaduan tidak dipungut biaya sama sekali sehingga dapat dikatakan seluruhnya gratis. Sedangkan menurut Gorton (2005) mengenai prinsip transparansi dan tanggung jawab bahwa dalam penanganan pengaduan sebuah organisasi atau lembaga harus dapat dijelaskan secara baik, dan terbuka dan bertanggung jawab kepada masyarakat. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa DPD RI sudah berprinsip sesuai dengan prinsip teori Gorton (2005)

Bersifat Pribadi

Berdasarkan data hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa DPD RI dalam pelaksanaan pengelolaan pengaduan menjaga data serta identitas dari masyarakat yang menyampaikan pengaduan dan tidak dipublikasikan dan akan dijaga dengan baik, data atau identitas masyarakat yang membuat laporan pengaduan hanya untuk keperluan lembaga selama proses pengelolaan pengaduan yang ada pada DPD RI.

Selain itu juga DPD RI memiliki peraturan dan standar operasional prosedur (SOP) yang harus menjaga data serta identitas setiap masyarakat yang melakukan pengaduan kemudian apabila masyarakat menyampaikan melalui sosial media maka petugas akan mengarahkan untuk melalui inbox pada setiap sosial media selain itu juga apabila melakukan pengaduan melalui aplikasi masyarakat harus membuat akun terlebih dahulu yang dilengkapi dengan email, nomor telepon serta password, dengan ini dapat menjaga data serta identitas pengadu agar tetap bersifat rahasia dan tetap terjaga secara baik. Hal ini sudah sesuai dengan prinsip teori Gorton (2005) mengenai indikator bersifat pribadi bahwa dalam pelayanan penanganan pengaduan mengutamakan sifatnya yang pribadi dan rahasia.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang Analisis Pengelolaan Pengaduan Aspirasi Masyarakat Daerah oleh DPD RI, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Peningkatan Kualitas

   Dalam peningkatan kualitas DPD RI menerima setiap aspirasi maupun pengaduan yang masuk dan mengklasifikasikan dan mengelompokkan setiap aspirasi maupun pengaduan sesuai dengan kategori yang sesuai dengan pembahasan setiap alat kelengkapan atau komite yang berada di
2. Keterbukaan menerima pengaduan

   Dalam keterbukaan menerima pengaduan DPD RI menerima setiap aspirasi maupun pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat daerah.
3. Komitmen

   DPD RI berkomitmen dalam menyelesaikan setiap aspirasi maupun pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat pengadu dan memberikan tenggat waktu yaitu 14 hari kerja dan ditambah 3 hari kerja.

4. Aksesibilitas

   Dalam pelayanan pengaduan DPD RI memberikan akses mudah kepada masyarakat yang ingin menyampaikan aspirasi maupun pengaduan, dapat menyampaikannya melalui website www.dpd.go.id atau melalui aplikasi SP4N Lapor atau melalui sosial media berupa Instagram maupun X dengan username @dpdri selain itu juga dapat datang langsung ke kantor DPD RI baik pusat maupun daerah.

5. Responsif

   Dalam merespon setiap aspirasi maupun pengaduan DPD RI merespon dengan baik dan cepat selain itu juga DPD RI akan terjun langsung kepada masyarakat melalui Anggota DPD RI untuk mengetahui dan mendengarkan setiap aspirasi atau masalah yang berada di tengah masyarakat. selain itu DPD RI tidak pandang bulu dalam merespon setiap aspirasi pengaduan yang masuk.

6. Transparansi dan Tanggung jawab

   Dalam penanganan pengaduan DPD RI melakukan transparansi dengan memberikan informasi setiap progress dari pengelolaan pengaduan dan bertanggung jawab terhadap setiap aspirasi maupun pengaduan dan akan menindaklanjuti sesuai dengan kewenangan DPD RI.

7. Bersifat Pribadi

   Dalam penanganan pengaduan DPD RI menjaga dan merahasiakan setiap data maupun identitas yang diberikan oleh masyarakat pengadu sesuai dengan SOP yang berlaku.

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka terdapat beberapa saran, yaitu:

DPD RI perlu menambah SDM yang berada dalam pengelolaan pengaduan. Selain itu juga DPD RI harus meningkatkan atau meng *upgrade* sistem yang mengelola pengaduan agar lebih memudahkan mempercepat petugas dalam mengelola setiap aspirasi maupun pengaduan.

DPD RI perlu lebih meninjau kembali terhadap regulasi maupun kebijakan yang telah dibuat atau diterbitkan apakah regulasi yang telah diterbitkan sudah dilaksanakan dengan baik oleh kementerian. Selain itu juga DPD RI perlu lebih meninjau kembali terhadap efektifitas dari regulasi atau kebijakan yang telah dibuat.

DAFTAR REFERENSI

Books:

Abdulsyani. (1994). *Sosiologi Skematika, Teori, dan Terapan*. Jakarta: Bumi Aksara.

Arikunto, S., & P. P. (2006). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Didjaja, M. (2003). *Transparansi Pemerintah*. Jakarta: Rineka Cipta.

Lalolo, L. K. (2003). *Indikator Alat Ukur Prinsip Akuntabilitas, Transparansi dan Partisipasi*. Jakarta: Badan Perencanaan Pembangunan Nasional.

Moekijat. (1994). *Koordinasi (Suatu Tinjauan Teoritis)*. Bandung: Mandar Maju.

Pelayanan Publik. (2012). Bandung: Nuansa.

Ramses, A., & Bakry, L. (Eds.). (2009). *Politik dan Pemerintahan Indonesia*. Jakarta: Masyarakat Ilmu Pemerintahan Indonesia.

Ridwan, J., & Sudradjat, A. S. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan*. (N.p.).

Sofyandi, H. (2007). *Perilaku Organisasional*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Supardi, A. S. (2004). *Dasar-Dasar Perilaku Organisasi* (Cet.2). Yogyakarta: UII Press.

Tangkilisan, H. N. S. (2007). *Manajemen Publik* (Cet.2). Jakarta: PT Grasindo.

Documents:

Petunjuk Teknis Penggunaan Sistem Informasi Publik Aspirasi Masyarakat dan Daerah (SIP-ASMASDA).

Profil Dewan Perwakilan Daerah Republik Indonesia.

Journal Articles:

Akbar, A. G., Effendy, K., & Lukman, S. (2021). Efektivitas Penggunaan Sistem Informasi Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Pemanfaatan Aplikasi Lapor! Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri. *MEDIUM*, 9(2), 276–291.

Chumaeson, W. (2021). Strategi Komunikasi Politik GKR Ayu Koes Indriyah Anggota Dewan Perwakilan Daerah (DPD RI) Dapil Jawa Tengah Periode 2014-2019 terhadap Konstituennya di Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Ekonomi, Sosial & Humaniora*, 3(1), 10–17.

Goni, M. G. H., Nayoan, H., & Liando, D. (2019). Penyerapan Aspirasi Masyarakat Oleh Anggota DPD RI di Kabupaten Minahasa Selatan Periode 2014-2019. *Jurnal Jurusan Eksekutif*, 3(3), 1–17.

Herawati, N. R., & Manar, D. G. (2023). Analisis Peran Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Sekretariat Jenderal (Setjen) Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (DPR RI) dalam Keterbukaan Informasi Publik (KIP) Selama Pandemi Covid-19 Tahun 2020–2021 Melalui Perspektif Kebijakan Publik. *Journal of Politic and Government Studies*, 12(2), 275-297.

Irawati, D. T. (2019). Strategi Optimalisasi Pengelolaan Aspirasi Masyarakat dan Daerah melalui kolaborasi dan sinergitas di Lingkungan Sekretariat Jenderal DPD RI. *Journal of Public Policy and Applied Administration*, 1(1), 1–17.

Larasati, W., & Kertamukti, R. (2016). Penanganan Pengaduan Masyarakat Sebagai Pendukung Iklim Organisasi. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 10(1), 1–17.

Lestari, N. L. Y., Bandiyah, & Wiwin, D. W. K. (2014). Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Berbasis E-Government. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 10(1), 1–17.

Mursalim, S. W. (2018). Analisis Manajemen Pengaduan Sistem Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kota Bandung. *Jurnal Transparansi*, 1(1), 29–48.

Sabeni, H., & Emei, D. S. (2020). Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Sosial Ilmu Politik*, 9(1), 1–17.

Salman, A., & Efriza. (2022). Peran Anggota DPRD RI Provinsi DKI Jakarta Periode 2014-2019 Dalam Menyerap Aspirasi warga DKI Jakarta. *Jurnal Adhikari*, 1(3), 118–130.

Sundari, I. P. (2018). Transparansi Layanan Penyampaian Aspirasi Masyarakat Pada Dewan Perwakilan Rakyat Daerah. *Jurnal Socio Politica*, 8(2), 1–17.

Sundari, I. P., Sjoraida, D. F., & Anwar, R. K. (2017). Akuntabilitas Penyampaian Aspirasi Masyarakat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Jawa Barat. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 7(1), 1–17.

Sundari, S. (2018). Koordinasi Dewan perwakilan Daerah Dengan Dewan Perwakilan Rakyat Dalam Penyerapan Aspirasi masyarakat. *Jurnal Transparansi*, 1(1), 29-48.

Susanto, H., F.E., N., Guntur, F. P., & Anindita, L. A. (2021). Analisis Penyerapan Aspirasi Masyarakat Melalui Kegiatan Kunjungan Kerja: Studi pada Masyarakat Provinsi Sumatera Utara (SUMUT 1). *Jurnal Representamen*, 7(1), 1–17.

Susilo, E. U., & Ratu. (2022). Penyerapan Aspirasi Masyarakat Melalui Kegiatan Resesi Anggota DPRD Kota Palopo. *Jurnal Ilmu Pemerintah*, 3(3), 1–17.

Websites:

Dewan Perwakilan Daerah Republik Indonesia. *Profil Dewan Perwakilan Daerah Republik Indonesia*. Retrieved from www.dpd.go.id

Katadata. *Mengenal Tugas dan Wewenang DPD Beserta Fungsinya*. Retrieved from https://katadata.co.id/safrezi/berita/61c123fcee36f/mengenal-tugas-dan-wewenang-dpd-beserta-fungsinya

Ombudsman Republik Indonesia. *Petunjuk Teknis Penggunaan Sistem Informasi Publik Aspirasi Masyarakat dan Daerah (SIP-ASMASDA)*. Retrieved from www.ombudsman.go.id

Publik Asmasda DPD RI. *Sistem Informasi Publik Aspirasi Masyarakat dan Daerah (SIP-ASMASDA)*. Retrieved from www.publikasmasda.dpd.go.id