

PERAN TENAGA AHLI FASILITATOR PENANGANAN PENGADUAN CEPAT RESPON MASYARAKAT (CRM) DI PROVINSI DKI JAKARTA

Raina Nurvita Mashpufah, R. Slamet Santoso, Ari Subowo

Departemen Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jl. Prof. H. Soedarto, SH Tembalang Semarang Kotak Pos 1269

Telepon (027) 7465407 Faksimile (024)7465402

Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id> email fisip@undip.ac.id

ABSTRAK

Cepat Respon Masyarakat (CRM) merupakan kanal pengaduan milik Pemerintah Provinsi DKI Jakarta yang didirikan pada tahun 2017 serta berhasil menyelesaikan 958.656 aduan masyarakat dengan presentase penyelesaian mencapai 98,9%. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta melalui Biro Pemerintahan menunjukkan sikap yang responsif melalui kehadiran Tenaga Ahli Fasilitator sebagai petugas penanganan pengaduan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran dan faktor yang mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan peran Tenaga Ahli Fasilitator. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengambilan data metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Peran Tenaga Ahli Fasilitator dilihat berdasarkan kewajiban, hak, dan perilaku yang diharapkan serta menggunakan teori milik Jim Ife (1995) tentang fasilitator terdiri atas; Peran Keterampilan Fasilitatif, Edukasional, Perwakilan, dan Teknis. Sedangkan faktor yang mempengaruhi keberhasilan peran dilihat menggunakan teori milik Effendy (2008) meliputi faktor internal berupa usia, pendidikan, ruang lingkup pekerjaan, dan motivasi sedangkan faktor eksternal meliputi lingkungan sosial, fasilitas, dan media. Hasil penelitian menunjukkan Tenaga Ahli Fasilitator telah menjalankan kewajibannya dengan baik dan berperilaku secara profesional sementara hak Tenaga Ahli Fasilitator belum dipenuhi secara keseluruhan. Peran Tenaga Ahli Fasilitator berjalan dengan baik dilihat berdasarkan peran keterampilan fasilitatif, edukasional, perwakilan, dan teknis meskipun tidak semua peran dijalankan oleh mereka. Faktor internal dan eksternal secara keseluruhan mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan peran Tenaga Ahli Fasilitator meskipun pada aspek fasilitas dan media kerja masih terdapat keterbatasan. Terdapat temuan berupa faktor lainnya yang mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan peran Tenaga Ahli Fasilitator, terdiri atas: pengalaman yang dimiliki dalam bidang pelayanan publik, fasilitas tambahan berupa luangan khusus yang dilengkapi perangkat digital dan seragam bagi Tenaga Ahli Fasilitator, serta kejelasan regulasi yang digunakan sebagai pedoman acuan dalam memvalidasi tindak lanjut aduan masyarakat.

Kata Kunci : peran, fasilitator, pengaduan, Cepat Respon Masyarakat

ABSTRACT

Cepat Respon Masyarakat (CRM) is a complaint channel owned by the DKI Jakarta Provincial Government which was established in 2017 and has successfully resolved 958,656 public complaints with a resolution percentage reaching 98.9%. The DKI Jakarta Provincial Government through the Government Bureau shows a responsive attitude through the presence of Expert Facilitators as complaint handling officers. This research aims to analyze the roles and factors that influence the successful implementation of the role of Expert Facilitator. The research method used is descriptive qualitative with data collection techniques using interview, observation and documentation methods. The role of the Facilitator Expert is seen based on obligations, rights and expected behavior and uses Jim Ife's theory (1995) regarding facilitators consisting of; The Role of Facilitative, Educational, Representative, and Technical Skills. Meanwhile, the factors that influence role success are seen using Effendy's (2008) theory, including internal factors in the form of age, education, scope of work, and motivation, while external factors include the social environment, facilities, and media. The research

results show that the Facilitator Experts have carried out their obligations well and behaved professionally, while the Facilitator Experts' rights have not been fulfilled in their entirety. The role of Facilitator Experts is running well based on the role of facilitative, educational, representative and technical skills, although not all roles are carried out by them. Overall internal and external factors influence the success of implementing the role of Expert Facilitator, although there are still limitations in the aspects of facilities and work media. There are findings in the form of other factors that influence the success of implementing the role of Expert Facilitator, consisting of: experience in the field of public services, additional facilities in the form of special leisure equipped with digital devices and uniforms for Expert Facilitator, as well as clarity of regulations used as reference guidelines in validate follow-up to public complaints.

Keyword : role, facilitator, complains, Cepat Respon Masyarakat

PENDAHULUAN

A. 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.

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 perkembangannya sekarang ini, telah banyak penyelenggara pelayanan publik yang telah menyediakan sarana pengaduan baik bersifat langsung 3 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.

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 12 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.

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 13 administrasi dan/atau lapangan atas hasil tindak lanjut pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Perangkat Daerah (KAK Fasilitator, 2022). Keberadaan Tenaga Ahli Fasilitator sejatinya untuk mengkomodir 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. 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 menunjukkan 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”.

B. TINJAUAN TEORI

Administrasi Publik

Pengertian Administrasi Publik menurut Chandler dan Plano dalam Keban (2014) merupakan sebuah seni pengaturan masalah publik. 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

Paradigma Administrasi Publik

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. 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.

Manajemen Publik

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.

Peran Fasilitator

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 Iff 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.

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: Usia; Pendidikan, Ruang Lingkup, dan Motivasi.

b. Faktor Eksternal

Merupakan faktor yang berasal dari luar diri seseorang yang meliputi: Lingkungan Sosial; Fasilitas dan Media.

Penanganan Pengaduan

Penanganan pengaduan menurut Bappenas (2010) adalah sistem, mekanisme dan

prosedur mengelola keluhan atau protes yang mungkin muncul dari 36 berbagai pihak secara terstruktur sehingga tidak menimbulkan gejolak dan mengganggu kelancaran pekerjaan maupun kinerja instansi yang bersangkutan. 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

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peran Tenaga Ahli Fasilitator

Peran Tenaga Ahli Fasilitator berjalan cukup baik dilihat berdasarkan kewajiban, hak, dan perilaku, dimana kewajiban Tenaga Ahli Fasilitator untuk melakukan verifikasi dan validasi tindak lanjut pengaduan masyarakat yang telah 86 dilakukan oleh Perangkat Daerah berlangsung setiap hari termasuk pada hari-hari libur dengan menggunakan model shifting. Kewajiban lainnya dari Tenaga Ahli Fasilitator diantaranya seperti mengikuti rapat bersama dengan Perangkat Daerah, mendampingi ASN saat menerima aduan masyarakat di Pendopo Balai Kota, serta membuat laporan rekapitulasi tindak lanjut pengaduan masyarakat. Tenaga Ahli Fasilitator memperoleh hak pendapatan sebesar Rp7.600.000 namun belum diberikan asuransi kesehatan maupun asuransi ketenagakerjaan. Tenaga Ahli Fasilitator memiliki kesempatan yang sama

untuk mempergunakan izin cuti dan hubungan kerja Tenaga Ahli Fasilitator di Biro Pemerintahan terjalin secara harmonis karena adanya rasa kekeluargaan. Hak berupa pelatihan kerja telah diberikan kepada Tenaga Ahli Fasilitator berupa bimbingan teknis penggunaan aplikasi CRM Petugas. Kemudian penempatan kerja Tenaga Ahli Fasilitator diatur berdasarkan keputusan pimpinan Biro Pemerintahan untuk melakukan rotasi posisi ataupun wilayah. Tenaga Ahli Fasilitator juga menunjukkan perilaku profesional dalam menjalankan tugasnya sebagai petugas penanganan pengaduan.

Peran Keterampilan Fasilitatif Tenaga Ahli Fasilitator

Peran Keterampilan Fasilitatif dijalankan secara keseluruhan oleh Tenaga Ahli Fasilitator. Dalam peran animasi sosial, Tenaga Ahli Fasilitator telah melakukan perubahan sosial di masyarakat yang ditunjukkan dengan memverifikasi laporan dan ikut melaporkan apabila menemui permasalahan di lingkungan sekitar meskipun dalam pelaksanaannya sering mengalami gangguan keamanan. Sementara itu peran mediasi dan negosiasi dijalankan oleh Tenaga Ahli Fasilitator pada saat menerima audiensi masyarakat serta monitoring tindak lanjut aduan, akan tetapi peran ini 111 dilakukan oleh mereka secara pasif karena sebatas mendampingi ASN, menyimak, dan membuat berita acara. Peran fasilitatif berupa memberikan dukungan dilaksanakan oleh Tenaga Ahli Fasilitator

untuk turut membantu pekerjaan di Biro Pemerintahan khususnya di bagian pengaduan. Sementara itu dalam melaksanakan peran membentuk konsensus terjadi pada saat Tenaga Ahli Fasilitator membuat kebijakan dengan ASN dan Perangkat Daerah yang mana mereka diberikan kesempatan untuk menyampaikan rekomendasi kebijakan yang tepat dalam menangani pengaduan masyarakat. Peran fasilitasi kelompok masyarakat dan mengorganisir dilakukan oleh Tenaga Ahli Fasilitator pada saat menerima pengaduan di Pendopo Balakota dengan memberikan nomor antrian yang kemudian juga mengorganisir aduan masyarakat agar terinput dalam sistem CRM Petugas. Peran pemanfaatan sumber daya dan keterampilan dilakukan oleh Tenaga Ahli Fasilitator dengan mendampingi masyarakat untuk memanfaatkan kanal pengaduan baik secara langsung maupun melalui media sosial.

Peran Keterampilan Edukasional Tenaga Ahli Fasilitator

Peran Keterampilan Edukasional yang dijalankan oleh Tenaga Ahli Fasilitator yaitu berupa peran membangkitkan kesadaran masyarakat dan peran menyampaikan informasi sedangkan peran memberikan pelatihan tidak dijalankan. Dalam menjalankan peran membangkitkan kesadaran masyarakat, Tenaga Ahli Fasilitator berusaha semaksimal mungkin untuk dapat membangkitkan kesadaran masyarakat akan pentingnya partisipasi warga didalam melaporkan permasalahan melalui kanal aduan Cepat Respon

Masyarakat (CRM). Sementara peran menyampaikan informasi dilakukan oleh Tenaga Ahli Fasilitator dengan memberikan informasi seputar pengaduan melalui laman crmjakarta.co.id maupun media sosial Biro Pemerintahan yang mana isinya memuat data kategori laporan aduan, tahapan proses penyelesaian aduan, statistik laporan aduan, dan lainnya. Sementara peran memberikan pelatihan tidak dilakukan oleh Tenaga Ahli Fasilitator karena yang berperan dalam melakukan hal tersebut adalah Diskominfotik Unit Bagian Jakarta Smart City.

Peran Keterampilan Perwakilan Tenaga Ahli Fasilitator

Peran Keterampilan Perwakilan tidak seluruhnya dijalankan oleh Tenaga Ahli Fasilitator seperti halnya peran mencari sumber daya, yang mana Tenaga Ahli Fasilitator tidak menjalankannya karena segala sumber daya termasuk dana yang dibutuhkan untuk menangani pengaduan masyarakat telah dianggarkan oleh pemerintah dalam APBD DKI Jakarta dan dialokasikan pada Perangkat Daerah. Sementara itu Tenaga Ahli Fasilitator berperan dalam melakukan advokasi yang ditunjukkan dengan menjamin kerahasiaan identitas warga yang melapor dan membawa kepentingan masyarakat ketika melakukan verifikasi dan validasi laporan aduan agar memastikan aduan tersebut ditindaklanjuti dengan baik oleh Perangkat Daerah. Begitupun dengan peran Tenaga Ahli Fasilitator dalam pemanfaatan media yaitu berupa media sosial Biro Pemerintahan dan

laman crmjakarta.go.id untuk mempublikasikan proses dan capaian penyelesaian aduan serta mendokumentasikan kegiatan verifikasi aduan di lapangan. Tenaga Ahli Fasilitator juga berperan dalam membangun hubungan yang baik dengan masyarakat untuk memberikan pelayanan optimal baik saat menerima aduan masyarakat di Pendopo Balaikota maupun pada saat berada di lapangan melakukan verifikasi. Peran mengembangkan jaringan juga dilaksanakan oleh Tenaga Ahli Fasilitator berupa kolaborasi dengan Perangkat Daerah maupun pihak swasta dalam mendukung proses penanganan pengaduan. Begitupun peran membagikan pengetahuan dan pengalaman dijalankan oleh Tenaga Ahli Fasilitator seperti halnya 140 mengarahkan kepada Perangkat Daerah untuk menindaklanjuti aduan masyarakat sesuai standar penanganan pengaduan yang telah ditetapkan.

Peran Keterampilan Teknis Tenaga Ahli Fasilitator

Peran Keterampilan Teknis dilaksanakan oleh Tenaga Ahli Fasilitator berupa peran melakukan riset, mempergunakan komputer, dan melakukan presentasi tertulis maupun verbal. Sedangkan peran dalam mengontrol dan mengelola keuangan tidak dilaksanakan oleh Tenaga Ahli Fasilitator. Dalam peran melakukan riset dan analisis terjadi pada saat Tenaga Ahli Fasilitator melakukan verifikasi aduan dan memetakan permasalahan terkait tindak lanjut penanganan pengaduan masyarakat oleh

Perangkat Daerah. Sementara peran mempergunakan komputer dilakukan oleh Tenaga Ahli Fasilitator ketika melakukan validasi tindak lanjut aduan masyarakat yang telah dikerjakan oleh Perangkat Daerah melalui akun CRM Petugas serta saat menyusun rekapitulasi laporan aduan. Peran ini terjadi secara optimal karena Tenaga Ahli Fasilitator telah memiliki kemampuan yang baik dalam mempergunakan komputer. Begitupun dengan peran melakukan presentasi 152 tertulis maupun verbal yang dilaksanakan oleh Tenaga Ahli Fasilitator pada saat memaparkan hasil pemantauan tindak lanjut penanganan pengaduan, melakukan sosialisasi di kelurahan yang dihadiri oleh warga setempat dan pada saat forum diskusi internal bersama pimpinan dan ASN di Biro Pemerintahan. Sementara peran mengontrol dan mengelola keuangan tidak dilakukan oleh Tenaga Ahli Fasilitator karena yang mengelola anggaran pengaduan adalah ASN dan dialokasikan pada Perangkat Daerah.

Faktor Yang Mempengaruhi Keberhasilan Pelaksanaan Peran Tenaga Ahli Fasilitator

Faktor Internal

Secara keseluruhan faktor internal berupa umur, pendidikan terakhir, ruang lingkup pekerjaan, dan motivasi kerja mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan peran Tenaga Ahli Fasilitator. Tenaga Ahli Fasilitator berada pada kelompok usia muda yang mana dapat menunjang produktivitas dalam bekerja. Pendidikan terakhir juga turut

mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan peran Tenaga Ahli Fasilitator karena tingkat pendidikan menunjang kemampuan mereka dalam berkomunikasi dengan masyarakat maupun pimpinan. Begitupun dengan ruang lingkup pekerjaan yang dapat mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan peran Tenaga Ahli Fasilitator karena dengan adanya perhitungan beban kerja yang sesuai dengan kuantitas mereka dapat menunjang produktivitas mereka dalam bekerja dan juga memastikan bahwa adanya kejelasan ruang lingkup pekerjaan yang menjadi pedoman bagi Tenaga Ahli Fasilitator. Motivasi merupakan faktor yang paling mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan peran Tenaga Ahli Fasilitator untuk 163 mendorong mereka bekerja dengan baik demi memperoleh penghasilan dan adanya keinginan belajar hal baru mengenai pelayanan publik.

Faktor Eksternal

Faktor eksternal berupa karakteristik lingkungan sosial, fasilitas yang didapatkan, media kerja yang digunakan secara keseluruhan mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan peran Tenaga Ahli Fasilitator. Karakteristik lingkungan sosial tempat bekerja mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan peran Tenaga Ahli Fasilitator karena lingkungan kerja yang terjalin rasa kekeluargaan dan saling berdiskusi memberikan kenyamanan tersendiri bagi mereka dalam menjalankan perannya sebagai petugas penanganan pengaduan. Begitupun dengan fasilitas yang didapatkan serta media kerja yang digunakan turut

mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan peran Tenaga Ahli Fasilitator karena dapat menunjang pekerjaan mereka sehari-hari untuk melakukan verifikasi dan validasi tindak lanjut aduan masyarakat yang diselesaikan oleh Perangkat Daerah.

Faktor Lainnya

Terdapat faktor lainnya yang turut mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan peran berupa faktor pengalaman dalam pelayanan publik, fasilitas tambahan, dan kejelasan peraturan. Adanya pengalaman Tenaga Ahli Fasilitator dalam memberikan pelayanan public merupakan faktor yang paling mempengaruhi terhadap keberhasilan pelaksanaan peran mereka untuk dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat secara optimal. Begitupun dengan fasilitas tambahan berupa ruangan khusus, perangkat digital dan seragam bagi Tenaga Ahli Fasilitator karena dengan adanya fasilitas tambahan dapat menunjang produktivitas mereka 177 dalam bekerja termasuk pemberian seragam agar bisa meminimalisir gangguan kemananan yang selama ini menghambat peran Tenaga Ahli Fasilitator. Serta faktor kejelasan peraturan mempengaruhi keberhasilan peran Tenaga Ahli Fasilitator karena dapat memudahkan mereka untuk memvalidasi aduan sesuai dengan standar yang ditetapkan, mengingat bahwa aduan masyarakat sangat beragam dan memerlukan tindak lanjut yang berbeda.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan, pada bagian ini peneliti akan

menyajikan hasil kesimpulan mengenai peran Tenaga Ahli Fasilitator Penanganan Pengaduan Cepat Respon Masyarakat di Provinsi DKI Jakarta. Tenaga Ahli Fasilitator menjalankan peran sebagai petugas penanganan pengaduan dengan baik. Peran Tenaga Ahli Fasilitator berjalan dengan baik yang dilihat berdasarkan peran keterampilan fasilitatif, edukasional, perwakilan, dan teknis meskipun tidak semua peran dijalankan seperti peran memberikan pelatihan, peran mencari sumber daya, dan peran mengontrol serta mengelola keuangan. Adapula peran yang sebenarnya sudah dijalankan oleh Tenaga Ahli Fasilitator tetapi masih ditemukan kekurangan dalam pelaksanaannya yaitu pada peran melakukan mediasi dan negosiasi serta peran melakukan riset. Faktor internal dan eksternal secara keseluruhan mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan peran Tenaga Ahli Fasilitator. Diperoleh temuan berupa faktor lainnya yang mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan peran Tenaga Ahli Fasilitator, terdiri atas: pengalaman yang dimiliki dalam bidang pelayanan publik, fasilitas tambahan berupa ruangan khusus yang dilengkapi dengan perangkat digital dan seragam, serta kejelasan regulasi yang digunakan sebagai pedoman acuan dalam memvalidasi tindak lanjut aduan masyarakat. Adapun dari hasil temuan dari faktor lainnya yang mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan peran Tenaga Ahli Fasilitator yang paling dominan dapat mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan

peran adalah faktor pengalaman.

SARAN

1. Guna memberikan jaminan kesehatan dan keselamatan kerja bagi Tenaga Ahli Fasilitator sebaiknya Biro Pemerintahan melakukan kerjasama dengan penyedia asuransi untuk menanggung BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan bagi Tenaga Ahli Fasilitator.
2. Guna meningkatkan kemampuan Tenaga Ahli Fasilitator sebaiknya Biro Pemerintahan memberikan pendidikan dan pelatihan secara berkelanjutan khususnya mengenai pelayanan publik.
3. Partisipasi dan keaktifan peran Tenaga Ahli Fasilitator perlu ditingkatkan ketika melakukan mediasi dan negosiasi bersama masyarakat dan Perangkat Daerah agar dapat memberi masukan dan saran yang mewakili perspektif petugas penanganan pengaduan.
4. Kemampuan Tenaga Ahli Fasilitator dalam melakukan riset dan analisis perlu ditingkatkan dengan diberi pendidikan dan pelatihan khusus secara berkelanjutan untuk mengasah kemampuan analisis sehingga dapat memberikan rekomendasi kebijakan yang tepat.
5. Guna memastikan keberhasilan pelaksanaan peran Tenaga Ahli Fasilitator sebaiknya Biro Pemerintahan senantiasa mempertimbangkan faktor motivasi dan pengalaman yang dimiliki oleh Tenaga Ahli Fasilitator karena

kedua faktor tersebut merupakan faktor yang paling dominan mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan peran.

6. Sebaiknya Biro Pemerintahan melakukan pengadaan barang berupa unit komputer yang sebanding dengan jumlah Tenaga Ahli Fasilitator mengingat bahwa fasilitas berupa perangkat komputer yang tersedia masih terbatas dan mengharuskan Tenaga Ahli Fasilitator untuk membawa laptop pribadi.
7. Biro Pemerintahan sebaiknya bekerja sama dengan Diskominfo sebagai pengelola sistem untuk menyediakan jaringan dan server yang mendukung agar tidak terjadi gangguan server pada media kerja berupa CRM Petugas.
8. Biro Pemerintahan perlu menyediakan ruangan khusus bagi Tenaga Ahli Fasilitator yang dilengkapi dengan perangkat digital seperti yang ada di Diskominfo Unit Pelaksana Jakarta Smart City.
9. Tenaga Ahli Fasilitator perlu diberikan seragam agar lebih mudah dikenali ketika melakukan verifikasi dan validasi dan agar dapat meminimalisir gangguan keamanan yang selama ini terjadi.
10. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mendalami faktor lainnya yang mempengaruhi pelaksanaan peran Tenaga Ahli Fasilitator berupa faktor pengalaman dalam bidang pelayanan publik, faktor fasilitas tambahan yang

seharusnya diberikan, serta faktor kejelasan regulasi yang digunakan sebagai pedoman dan standar acuan dalam memvalidasi tindak lanjut aduan masyarakat yang dilakukan oleh Perangkat Daerah.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z. (2021). Metode Penelitian Kualitatif. Syakir Media Press.
- Bappenas. (2010). Manajemen Pengaduan masyarakat Dalam Pelayanan Publik. Bappenas: Jakarta.
- Amatulloh, P. A., & Tuti, R. W. (2023). Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Citizen Relation Management Di Dki Jakarta. *Swatantra*, 21(1), 83-89. <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/SWATANTRA/article/view/15617>
- Attawana, A. R. (2022). Efektivitas Layanan Jakarta Lapor (Jaklapor) Di Dinas Komunikasi Informatika Dan Statistik Provinsi DKI Jakarta (Doctoral dissertation, Institut Pemerintahan Dalam Negeri). <http://eprints.ipdn.ac.id/10091>
- Chumaeson, W. (2023). Peran Humas DPRD Kota Surakarta Dalam Menanggapi Aspirasi Masyarakat Melalui Website. *Jurnal Ekonomi, Sosial & Humaniora*, 4(05), 74-82. <https://www.jurnalintelektiva.com/index.php/jurnal/article/view/932>
- Dampaka, Y., Prihatinah, T. L., & Faradz, H. (2023). Peran Unit Pelaksanaan Teknis Daerah Perlindungan Perempuan Dan Anak (UPTD PPA) Dalam Menangani Kasus Kekerasan Dalam Rumah Tangga (KDRT) Di Kabupaten Banyumas (Studi di Unit Pelaksanaan Teknis Daerah Perlindungan Perempuan Anak, Kabupaten Banyumas). *Soedirman Law Review*, 5(1). <http://journal.fh.unsoed.ac.id/index.php/SLR/article/view/3505>
- Dwiyatno, Agus. (2007). Reformasi Ilmu Administrasi Publik: Dari Government ke Governance (Kumpulan Tulisan dalam buku Dari Administrasi Negara ke Administrasi Publik). Gama press. Yogyakarta.
- Dora, R. (2020). Analisa Peran Tenaga Honorer Terhadap Efektivitas Tugas Aparatur Sipil Negara. *Jurnal Administrasi Politik Dan Sosial*, 1(1), 8-15. <https://japs.ejournal.unri.ac.id/index.php/JAPS/article/view/2>
- Handoko. (2003). Manajemen. Yogyakarta: BPEF-UGM.
- Keban, Y.T (2014). Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik (Konsep, Teori, dan Isu) Edisi Ketiga. Gava Media.
- Kementerian PAN-RB. (2016). Terus Dikaji, Pelayanan Sabtu/Minggu Tak Rugikan PNS. Jakarta: Kementerian PAN-RB. <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/terus-dikaji-pelayanan-sabtuminggu-tak-rugikan-pns>

Daftar Regulasi

- Undang-undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Presiden Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2013 Tentang Jaminan Kesehatan
- Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
- Peraturan Gubernur DKI Jakarta No. 57 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah
- Peraturan Gubernur Nomor 128 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Penanganan Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi Citizen Relation Management
- Peraturan Gubernur Nomor 249 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 212 Tahun 2016 Tentang Pedoman Pengelolaan Penyedia Jasa Lainnya Orang Perorangan Keputusan Sekretaris Daerah Provinsi DKI Jakarta Nomor 99 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Keputusan Sekretaris Daerah Provinsi DKI Jakarta Nomor 22 Tahun 2020 tentang Pedoman Tindak Lanjut Masyarakat Melalui Aplikasi Citizen Relation Management
- Kerangka Acuan Kerja Pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan Tahun 202

