

**MANAJEMEN PELAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN MASYARAKAT
PADA SEKRETARIAT JENDERAL DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK
INDONESIA**

*MANAGEMENT OF PUBLIC ASPIRATIONS AND COMPLAINTS SERVICES AT THE
SECRETARIAT GENERAL OF THE PEOPLE'S REPRESENTATIVE COUNCIL OF THE
REPUBLIC OF INDONESIA*

Oleh

Meylani Arum Jagaddhita, Retna Hanani, Tri Yuniningsih
Meylaniarum0505@gmail.com , r.hanani@live.undip.ac.id , triyuningsih26@gmail.com

Departemen Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
Jl.Prof. H. Soedarto, SH., Tembalang, Kota Semarang, Kode Pos 1269
Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405
Laman : <http://www.fisip.undip.ac.id> Email : fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

This research is motivated by the public complaint service that is still not running well because there are still many complaint letters that have not been processed and every year the number of complaint letters that can be forwarded to the Council's Supporting Tools does not match the number of letters received, this is because the number of employees who manage complaints is still lacking so that the time for resolving complaints is still delayed and not in accordance with the SOP and the public still has difficulty in sending complaints to the DPR. The purpose of this study is to analyze service management and inhibiting and supporting factors for public aspiration and complaint services carried out by the Public Complaints Section of the Secretariat General of the People's Representative Council of the Republic of Indonesia. The research method uses a qualitative approach with data collection through in-depth interviews and observations. The results of this study indicate that the Management of Public Aspiration and Complaint Services at the Secretariat General of the People's Representative Council of the Republic of Indonesia can be said to be optimal when viewed from the success of 3 of the 4 existing dimensions, namely service regulations, service facilities, the role of the steering team. And the dimension that is not optimal is the principle of service. Based on the theory put forward by Rahmayanty (2013) on public service management, there are 4 indicators, namely service regulations, service facilities, the role of the steering team, and service principles.

Keywords: management, services, aspirations, public complaints

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sustainable Development Goals (SDGs), juga dikenal sebagai Tujuan Pembangunan Berkelanjutan dalam bahasa Indonesia ialah serangkaian tujuan, target, dan indikator sebagaimana telah disepakati oleh Persatuan Bangsa-Bangsa (PBB) di seluruh dunia. SDGs diharapkan dapat digunakan secara luas oleh negara-negara untuk merumuskan agenda dan kebijakan politik selama 15 tahun ke depan

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

Pengaduan adalah ungkapan ketidakpuasan, keluhan, atau protes yang ditujukan kepada DPR RI terkait masalah yang berkaitan dengan fungsi pengawasan, pelaksanaan undang-undang, keuangan negara, serta kebijakan pemerintah. Dalam upaya menjamin layanan publik yang baik, Sekretariat Jenderal DPR RI telah

menerbitkan Peraturan Sekjen Nomor 22 Tahun 2022 terkait Pengelolaan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat kepada DPR RI.

Pengaduan masyarakat di Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (DPR RI) kini dapat disampaikan melalui tiga media: Layanan Pengaduan Masyarakat DPR RI, surat tertulis, dan kunjungan langsung ke kantor DPR. Di DPR RI, layanan pengaduan masyarakat dapat dilakukan melalui dua saluran, yaitu aplikasi SIDUMAS dan SP4N-LAPOR!. Banyaknya permintaan dan pengaduan yang diterima oleh DPR RI mencerminkan tingginya keinginan masyarakat terhadap DPR RI untuk mengutarakan berbagai persoalan serta menindaklanjuti cara menyelesaikannya.

Tabel 1.1 Aspirasi/Pengaduan Masuk Melalui Website

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

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

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat dinyatakan bahwa ada 4.810 surat

pengaduan yang masuk melalui surat printout. Berdasarkan hal tersebut dapat dinyatakan bahwa masih terdapat banyak masalah yang diadakan ke Bagian Pengaduan Masyarakat Sekretariat Jenderal DPR RI

Tabel 1.2 Aspirasi/Pengaduan Masuk Melalui Website

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

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

Berdasarkan Tabel 1.2 dapat dinyatakan bahwa ada 641 pengaduan yang masuk melalui website layanan pengaduan masyarakat kepada DPR RI. Namun jika dibandingkan dengan jumlah surat yang masuk melalui surat printout, jumlah surat yang masuk melalui website layanan pengaduan lebih sedikit.

Dapat disimpulkan bahwa jumlah pengaduan yang masuk ke DPR RI melalui surat printout lebih banyak ada 4.810 surat sedangkan melalui website Aplikasi SIDUMAS hanya 641 surat. jadi, masih banyak masyarakat yang mengirimkan surat pengaduan nya dengan surat printout

dibandingkan dengan layanan pengaduan online melalui Aplikasi SIDUMAS. Karena hal tersebut dapat dikatakan layanan Pengaduan *online* melalui website Aplikasi SIDUMAS belum optimal.

Berdasarkan data aspirasi/ pengaduan masyarakat yang diterima dan diproses Bagian Pengaduan Masyarakat Sekretariat Jenderal DPR RI, masih banyak kendala dalam pengurusan surat pengaduan. Jumlah pengaduan yang berhasil diproses cenderung lebih rendah, hal ini menunjukkan bahwa belum semua aspirasi/ pengaduan yang diterima setiap tahunnya dapat diproses hingga selesai. Jadi manajemen pelayanan pengaduan di Bagian Pengaduan Masyarakat Sekretariat Jenderal DPR RI masih belum berjalan dengan baik karena masyarakat masih kesulitan dalam mengirimkan pengaduan dan memilih mengirimkan pengaduan melalui surat printout, Maka manajemen pelayanan pengaduan masyarakat perlu ditingkatkan lagi.

B. Perumusan Masalah

1. Identifikasi Masalah

- a. Jumlah pengaduan yang diatasi lebih rendah dari jumlah pengaduan yang masuk ke Bagian Pengaduan Masyarakat Sekretariat Jenderal DPR RI.
- b. Pengaduan yang selesai atau dapat dilanjutkan ke Alat Kelengkapan Dewan masih rendah atau belum

sesuai dengan jumlah pengaduan yang masuk.

- c. Jumlah pegawai yang mengelola pengaduan masih kurang sehingga waktu penyelesaian pengaduan belum sesuai dengan SOP dan mengalami keterlambatan dalam penanganan pengaduan

2. Rumusan Masalah

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

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu menjawab rumusan masalah. Berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan, maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menganalisis Manajemen Pelayanan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat Yang Dilakukan Oleh Bagian Pengaduan Masyarakat Sekretariat

Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia.

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

D. Kajian Teori

1. Administrasi Publik

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

2. Manajemen Publik

Menurut Solihin (Revida et al., 2021: 6), manajemen dapat dipahami sebagai serangkaian proses yang meliputi merencanakan, melaksanakan, mengawasi, melakukan evaluasi, serta mengendalikan, yang bertujuan untuk memperkuat seluruh

sumber daya organisasi agar meraih target organisasi secara optimal. Pendapat Solihin ini sejalan dengan pandangan yang disampaikan oleh Hayat (Hayat, 2017: 9-12), yang mendefinisikan manajemen sebagai serangkaian kegiatan merencanakan, melaksanakan, serta mengawasi dengan dikerjakan bersama-sama yang berkaitan dengan organisasi guna meraih target yang diimplementasikan. Menurut Hayat, manajemen publik ialah manajemen yang dilakukan di lembaga pemerintah dengan fokus pada peningkatan kinerja dan kualitas pelayanan publik.

3. Manajemen Pengaduan Masyarakat

Manajemen pengaduan menggambarkan manajemen sebagai usaha untuk meraih target organisasi secara efektif beserta efisien lewat perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, serta pengawasan terhadap sumber daya organisasi. Agus Fanar Syukri, Ph.D (2009 : 29) memaparkan bahwa aduan masyarakat ialah sumber informasi yang sangat esensial bagi penyelenggara layanan guna mengidentifikasi kesalahan dan memperbaikinya, serta menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan selaras akan standar yang sudah ditentukan. Manajemen pengaduan ialah proses yang melibatkan kegiatan menerima, mencatat, meninjau, menyalurkan, mengonfirmasi,

mengklarifikasi, memberikan solusi alternatif pada pengadu, mendokumentasikan, serta menyosialisasikan penyelesaian aduan bagi masyarakat.

4. Pelayanan Publik

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

- 1) **Regulasi Layanan (*service regulation*)**. Berkaitan dengan Dasar hukum pelayanan, persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, dll. Untuk memudahkan dalam pemberian pelayanan, setiap organisasi harus membangun regulasi dalam bentuk sistem, aturan, keputusan, prosedur dan tata cara lainnya dalam menerima maupun mendapatkan pelayanan dalam standar pelayanan yang ditentukan
- 2) **Fasilitas Layanan (*service facilities*)**. Berkaitan dengan Fasilitas sebagai sarana penunjang dalam pelaksanaan pelayanan dan sebagai instrument untuk membantu meningkatkan kinerja pelayanan
- 3) **Peranan Tim Pengarah (*advisory team*)**. Berkaitan dengan tim pengarahan terhadap penyelenggaraan pelayanan dalam membuat perencanaan, melakukan monitoring, memberikan motivasi, menjadi teladan, tergabung dalam asosiasi untung

meningkatkan kualitas diri menjadi lebih baik, melaksanakan konsep *plan, do, check and action*, memecahkan masalah, memberikan masukan dan saran

- 4) **Prinsip Pelayanan.** Berkaitan dengan kemudahan, kemurahan, kecepatan dan kemanfaatan pelayanan adalah menjadi hak warga negara untuk penerimaan pelayanannya.

5. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat

Pelayanan yang prima dalam pengelolaan pengaduan menurut Prasetya (Prasetya et al., 2013: 56-57) dipengaruhi oleh faktor-faktor berikut:

- 1) **Sarana dan Prasarana.** Berkaitan dengan alat atau media serta penunjang utama terselenggaranya proses pengelolaan. Aspek yang diamati adalah penyediaan jaringan dan penyediaan aplikasi
- 2) **Publikasi.** Berkaitan dengan kemampuan untuk dapat menyediakan kepada pihak luar dengan laporan-laporan yang diperlukan.
- 3) **Sosialisasi.** Berkaitan dengan bentuk penyebaran informasi dalam pengaduan.
- 4) **Potensi Sumber Daya Manusia.** Berkaitan dengan sumber daya manusia yang kompeten untuk mengelola pengaduan masyarakat

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yakni penelitian deskriptif kualitatif. Data diperoleh dari hasil wawancara, dokumentasi, dan observasi. Penentuan informan dilakukan dengan Teknik Purposive Sampling dengan kriteria tertentu yang telah ditetapkan dimana informan yang dipilih merupakan informan yang terlibat mulai dari penyelenggara hingga sasaran yang berkaitan dengan objek penelitian. Penelitian ini dilakukan di Bagian Pengaduan Masyarakat Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Regulasi Layanan (*service regulation*)

a) Dasar Hukum Pelayanan

Dasar hukum pelayanan di Bagian Pengaduan masyarakat Sekretariat Jenderal DPR RI dapat dikatakan sudah ada SOP, hal ini ditunjukkan dengan sudah tersedianya dasar hukum pelayanan pada Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat (DPR) RI dengan menerbitkan Peraturan Sekjen No.22 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat kepada DPR RI dan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi (PANRB) berkolaborasi dengan Bagian Pengaduan Masyarakat

Sekretariat Jenderal DPR RI dengan menerbitkan Permenpan RB Nomor 62 tahun 2018 terkait Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional

b) Persyaratan Pengaduan Masyarakat

Persyaratan Pengaduan Masyarakat sudah sesuai SOP, ditunjukkan dengan dalam mengirimkan pengaduan secara tidak langsung kepada Bagian Pengaduan Masyarakat Sekretariat Jenderal DPR RI perlu melampirkan identitas, memaparkan maksud serta tujuan pengaduan dengan jelas, dan substansi yang jelas terkait permasalahannya. Selain itu, dalam mengirimkan aduan juga harus memiliki data pendukung yang dapat mendukung bukti-bukti terkait permasalahan yang diadakan oleh Masyarakat.

c) Prosedur Pelayanan

Prosedur Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Sekretariat Jenderal DPR RI sudah ada SOP, ditunjukkan dengan sudah tersedia Peraturan Sekretaris Jenderal No.22 Tahun 2022. Dibentuk menjadi SK Sekjen tentang penetapan Standar Operasional Prosedur Pengaduan Masyarakat

d) Waktu Pelayanan

Waktu Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Sekretariat Jenderal DPRRI belum sesuai SOP, hal ini ditunjukkan dengan efektivitas waktu

pelayanan masih 80% belum 100% karena masih terdapat hambatan-hambatan yaitu adanya pergantian pegawai. Selain itu, Tim Analis belum mengerti menggunakan aplikasi jadi masih ada kesalahan-kesalahan misalnya baik status maupun surat dan membuat prosesnya menjadi lambat.

1. Fasilitas Layanan (*service facilities*)

a) Fasilitas Pelayanan

Fasilitas Pelayanan sudah pada Bagian Pengaduan Masyarakat Sekretariat Jenderal DPR RI tersedia, ditunjukkan dengan adanya fasilitas aplikasi SIDUMAS dan layanan tambahan SP4N-LAPOR! yang bekerjasama dengan Kementerian PANRB jadi pengaduan yang masuk menjadi lebih mudah. Selain itu juga tersedia juga layanan pengaduan melalui *WhatsApp*.

2. Peranan Tim Pengarah (*advisory team*)

a) Tim Pengarah Memberikan Pengarahan

Tim Pengarah Bagian Pengaduan Masyarakat Sekretariat Jenderal DPR RI dalam memberikan pengarahan masih belum optimal, ditunjukkan dengan jumlah surat yang masuk dalam satu hari ada 60 surat, hal itu tidak diimbangi dengan jumlah analis hanya

6 orang dan waktu menganalisisnya kurang. Selain itu, Bentuk suratnya yang beragam, ada yang mudah maupun sulit dianalisis dan diberikan tanggapan cepat

b) Tim Pengarah Memberikan Perencanaan

Tim Pengarah Bagian Pengaduan Masyarakat Sekretariat Jenderal DPR RI dalam memberikan perencanaan sudah optimal, hal ini ditunjukkan dengan Tim Pengarah Analisis Pengaduan Masyarakat juga memberikan arahan terkait perencanaan dalam mengelola status dan penanganan pada setiap pengaduan masyarakat yang masuk berupa *crosscheck* surat pengaduan yang masuk setiap saat. Selain itu, Tim Pengarah juga melakukan pengawasan dan perencanaan terhadap tim Analisis Pengaduan yang mengerjakan surat sesuai dengan bulan masuk surat.

c) Tim Pengarah Memberikan Monitoring Terhadap Pengelolaan Pengaduan

Tim Pengarah Bagian Pengaduan Masyarakat Sekretariat Jenderal DPR RI dalam memberikan monitoring Terhadap Pengelolaan Pengaduan sudah optimal, hal ini ditunjukkan dengan Tim Pengarah melakukan monitoring berupa kolaborasi antara anggota tim dalam mengelola setiap

pengaduan masyarakat yang masuk kepada setiap pegawai Analisis Pengaduan Masyarakat. Tim Pengarah memberikan monitoring kepada setiap pegawai berupa koordinasi langsung setiap saat diperlukan. Selain itu, Tim Pengarah melakukan koordinasi secara internal dan sesuai dengan SOP yang berlaku

d) Tim Pengarah Memberikan Motivasi

Tim Pengarah Bagian Pengaduan Masyarakat Sekretariat Jenderal DPR RI dalam memberikan motivasi masih belum optimal, hal ini dipertunjukkan dengan dalam pelaksanaannya masih banyak keluhan atau aduan yang diterima terkait kinerja ASN sebagai pelaksana pelayanan publik.

3. Prinsip Pelayanan (*service principle*)

a) Kemudahan Layanan

Layanan Pengaduan Masyarakat Sekretariat Jenderal DPR RI belum memberikan kemudahan, hal ini ditunjukkan dengan saat ini Pengaduan Masyarakat sudah berbentuk online yaitu melalui website, namun masih banyak masyarakat yang mengirim surat dengan bentuk *hard file*. Selain itu, Masih ada masyarakat yang belum mengetahui untuk mengecek status surat yang mereka ajukan.

b) Kemurahan Layanan

Layanan Pengaduan Masyarakat Sekretariat Jenderal DPR RI sudah memberikan kemudahan, hal ini ditunjukkan dengan efisiensi biaya layanan karena layanan pengaduan masyarakat sama sekali tidak dipungut biaya dan dilakukan dengan berbasis teknologi. Selain itu, untuk mengeceknya juga bisa melalui *website*, sehingga masyarakat tidak perlu datang langsung jadi lebih menghemat biaya.

c) Kecepatan Layanan

Layanan Pengaduan Masyarakat Sekretariat Jenderal DPR RI masih belum cepat, hal ini ditunjukkan dengan adanya hambatan pengaduan yang masuk jumlahnya cukup banyak membuat Tim Analis Aduan Masyarakat Sekretariat Jenderal DPR RI kewalahan dalam menanggapi setiap pengaduan yang masuk

d) Kemanfaatan Layanan

Kemanfaatan Layanan belum optimal, hal ini ditunjukkan dengan adanya kekurangannya dimana dalam penanganan pengaduan Masyarakat masih lambat.

1. Sarana dan Prasarana

a) Penyediaan Jaringan

Penyediaan Jaringan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat sudah tersedia, hal ini ditunjukkan dengan Jaringan

Aplikasi SIDUMAS dan SP4N-LAPOR! dari segi sumberdaya termasuk personil dan jaringan teknologi selalu berkoordinasi dengan pustekinfo terutama dari sisi pengembangan aplikasi. Selain itu, Adanya pengembangan dan perbaikan aplikasi, pembaruan fitur-fitur sesuai yang dibutuhkan difasilitasi oleh pustekinfo.

b) Penyediaan Aplikasi

Penyediaan Aplikasi Layanan Pengaduan Masyarakat masih belum optimal, hal ini dipertunjukkan dengan masih belum banyak yang mengetahui untuk pengaduan ke DPR tidak harus surat cetak, Banyaknya masyarakat yang menyampaikan pengaduannya dari surat cetak khususnya ke DPR

2. Publikasi

a) Penyediaan Laporan-Laporan

Penyediaan laporan-Laporan sudah tersedia, hal ini ditunjukkan dengan publikasi pengaduan masyarakat di Sekretariat Jenderal DPR RI sudah menggunakan media sosial sebagai alat bantu publikasi yaitu, *Instagram*, *Twitter*, dan *Facebook*

Sejak tahun 2020 sudah ada inovasi berupa aplikasi nasional SP4N-LAPOR! yang bekerjasama dengan Kementerian PANRB

3. Sosialisasi

Sosialisasi yang dilakukan oleh Bagian Pengaduan Masyarakat Sekretariat Jenderal DPR RI masih belum optimal, hal ini ditunjukkan dengan Bagian Pengaduan Masyarakat merasa kesulitan dalam menyampaikan informasi terkait sosialisasi terurama dari sisi efektivitasnya. *Kedua*, Keterbatasan waktu dari unit-unit kerja. *Ketiga*, Sistem rotasi pegawai di instansi di unit-unit yang berkaitan dengan pengelolaan pengaduan masyarakat.

4. Potensi Sumber Daya Manusia

Potensi SDM di Bagian Pengaduan Masyarakat Sekretariat Jenderal DPR RI masih belum optimal, hal ini dipaparkan dengan masih banyak pengaduan masuk yang bentuk surat yang tidak jelas baik dari sisi materinya, substansinya, tujuannya, apa yang dituntut sehingga memerlukan sedikit perhatian untuk menindaklanjuti surat tersebut. Selain itu, Kurangnya pengetahuan terhadap pelapor terkait bagian pengaduan masyarakat selebihnya ada di AKD atau komisi. Kebanyakan pengadu yang menanyakan suratnya dan kebetulan di sekretariat AKD ini belum memasukkan dalam aplikasi itu sudah sampai mana ini sangat kesulitan sekali.

KESIMPULAN

Berdasarkan pada temuan dan analisis yang dikemukakan pada bab sebelumnya, peneliti dapat menarik beberapa kesimpulan yaitu Manajemen Pelayanan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat Pada Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia sudah optimal ditinjau dari aspek :

1. Regulasi Layanan (Service Regulation)

Sudah terdapat regulasi tentang manajemen pelayanan pada pengelolaan layanan aspirasi dan aduan masyarakat di Sekretariat Jenderal DPR RI. Dari regulasi tersebut manajemen pelayanan merupakan kegiatan yang dikerjakan oleh Bagian Pengaduan Masyarakat Sekretariat Jenderal DPR RI. Dilihat dari dimensi regulasi layanan (*service regulation*) sudah ada SOP ditunjukkan dengan:

- 1) Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat (DPR) RI menerbitkan Peraturan Sekjen No.22 Tahun 2022 terkait Pengelolaan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat pada DPR RI
- 2) Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi (PANRB) berkolaborasi dengan Bagian Pengaduan Masyarakat Sekretariat Jenderal DPR RI dengan menerbitkan Permenpan RB Nomor 62 tahun 2018 terkait Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional

- 3) Dalam mengirimkan aduan secara tidak langsung kepada Bagian Pengaduan Masyarakat Sekretariat Jenderal DPR RI memerlukan melampirkan identitas, mengutarakan maksud serta tujuan pengaduan dengan jelas, serta substansi yang jelas terkait permasalahannya.
- 4) Dalam mengirimkan pengaduan juga harus memiliki data pendukung yang dapat mendukung bukti-bukti terkait permasalahan yang diajukan oleh Masyarakat.
- 5) Peraturan Sekretaris Jenderal No.22 Tahun 2022. Dibentuk menjadi SK Sekjen tentang penetapan Standar Operasional Prosedur pengaduan Masyarakat

2. Fasilitas Layanan (*service facilities*)

Fasilitas Layanan pengaduan masyarakat sudah tersedia dengan adanya fasilitas layanan Aplikasi SIDUMAS dan sudah ada layanan tambahan untuk mengirimkan pengaduan yaitu melalui *WhatsApp*. Dilihat dari dimensi fasilitas layanan (*service facilities*) sudah tersedia ditunjukkan dengan:

- 1) Adanya fasilitas aplikasi SIDUMAS dan layanan tambahan SP4N-LAPOR! yang bekerjasama dengan Kementerian PANRB jadi pengaduan yang masuk menjadi lebih mudah
- 2) Tersedia juga layanan pengaduan melalui *WhatsApp*

3. Peranan Tim Pengarah (*advisory team*)

Peranan Tim Pengarah sudah memberi arahan agar mampu memberikan tanggapan yang cepat kepada setiap Pegawai Analis Pengaduan Masyarakat yang masuk dengan cara membuat spreadsheet per bulan. Selain itu Tim Pengarah juga memberikan arahan berupa crosscheck suratnya setiap saat. Dari Peranan Tim Pengarah tersebut manajemen pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh Bagian Pengaduan Masyarakat. Dilihat dari dimensi peranan tim pengarah (*advisory team*) sudah memberikan arahan ditunjukkan dengan:

- 1) Tim Pengarah Analis Pengaduan Masyarakat juga memberikan arahan terkait perencanaan dalam mengelola status dan penanganan pada setiap pengaduan masyarakat yang masuk
- 2) Tim Pengarah juga melakukan pengawasan dan perencanaan terhadap tim Analis Pengaduan yang mengerjakan surat sesuai dengan bulan masuk surat
- 3) Tim Pengarah melakukan monitoring berupa kolaborasi antara anggota tim dalam mengelola setiap pengaduan masyarakat yang masuk kepada setiap pegawai Analis Pengaduan Masyarakat
- 4) Tim Pengarah memberikan monitoring kepada setiap pegawai

berupa koordinasi langsung setiap saat diperlukan

- 5) Tim Pengarah melakukan koordinasi secara internal dan sesuai dengan SOP yang berlaku

4. Prinsip Pelayanan (*service principle*)

Prinsip Pelayanan belum memberikan kemudahan layanan, kecepatan layanan, dan kemanfaatan layanan kepada masyarakat sebagai hak warga negara sebagai penerima pelayanan. Dari Prinsip Pelayanan tersebut manajemen pelayanan merupakan kegiatan yang belum dilakukan oleh Bagian Pengaduan Masyarakat Sekretariat Jenderal DPR RI. Dilihat dari dimensi Prinsip Pelayanan belum memberikan 3 aspek tersebut ditunjukkan dengan:

- 1) Saat ini pengaduan Masyarakat sudah berbentuk online yaitu melalui *website*, namun masih banyak masyarakat yang mengirim surat dengan bentuk *hard file*
- 2) Adanya hambatan pengaduan yang masuk jumlahnya cukup banyak membuat Tim Analisis Pengaduan Masyarakat Sekretariat Jenderal DPR RI kewalahan dalam menanggapi setiap pengaduan yang masuk

Sedangkan, Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Layanan Pengaduan Masyarakat di Sekretariat Jenderal DPR RI sebagai berikut:

1. Faktor Pendukung

a. Publikasi

Penyediaan laporan-Laporan sudah tersedia, hal ini ditunjukkan dengan:

- 1) Sudah menggunakan media sosial sebagai alat bantu publikasi yaitu, *Instagram, Twitter, dan Facebook*
- 2) Sejak tahun 2020 sudah ada inovasi berupa aplikasi nasional SP4N-LAPOR! yang bekerjasama dengan Kementerian PANRB

2. Faktor Penghambat

a. Sarana dan Prasarana

Penyediaan Jaringan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat sudah tersedia, hal ini ditunjukkan dengan:

- 1) Jaringan aplikasi SIDUMAS dan SP4N-LAPOR! dari segi sumberdaya termasuk personil dan jaringan teknologi selalu berkoordinasi dengan pustekinfo terutama dari sisi pengembangan aplikasi
- 2) Adanya pengembangan dan perbaikan aplikasi, pembaruan fitur-fitur sesuai yang dibutuhkan difasilitasi oleh pustekinfo.

b. Sosialisasi

Sosialisasi masih belum optimal, hal ini ditunjukkan dengan:

- 1) Bagian Pengaduan Masyarakat merasa kesulitan dalam menyampaikan informasi terkait

sosialisasi terurama dari sisi efektivitasnya

- 2) Keterbatasan waktu dari unit-unit kerja
- 3) Sistem rotasi pegawai di instansi di unit-unit yang berkaitan dengan pengelolaan pengaduan masyarakat.

c. Potensi Sumber Daya Manusia

Potensi SDM masih belum optimal, hal ini dipaparkan dengan:

- 1) Banyak pengaduan masuk yang bentuk surat yang tidak jelas baik dari sisi materinya, substansinya, tujuannya, apa yang dituntut sehingga memerlukan sedikit perhatian untuk menindaklanjuti surat tersebut
- 2) Kurangnya pengetahuan terhadap pelapor terkait bagian pengaduan masyarakat selebihnya ada di AKD atau komisi. Kebanyakan pengadu yang menanyakan suratnya dan kebetulan di sekretariat AKD ini belum memasukkan dalam aplikasi itu sudah sampai mana ini sangat kesulitan sekali

SARAN

Penulis memberikan saran terkait Manajemen Pelayanan pada Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat yang dilakukan oleh Bagian Pengaduan Masyarakat Sekretariat Jenderal DPR RI sebagai berikut:

1. Prinsip Pelayanan (*service principle*) yang terdiri dari dimensi mudah, murah, cepat dan manfaat dalam Manajemen Pelayanan pada Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat belum memberikan kemudahan layanan, kecepatan layanan, dan kemanfaatan layanan kepada masyarakat sebagai hak warga negara sebagai penerima pelayanan. Dari Prinsip Pelayanan tersebut manajemen pelayanan merupakan kegiatan yang belum dilakukan oleh Bagian Pengaduan Masyarakat Sekretariat Jenderal DPR RI. Dalam mengatasi hal ini Sekretariat Jenderal DPR RI dapat memberikan pelatihan dan pengembangan. Dengan memberikan pelatihan berkelanjutan kepada staff diharapkan dapat meningkatkan kemampuan dan efisiensi tim dalam menangani pengaduan.
2. Faktor Penghambat yang terdiri dari 3 faktor yaitu Sarana dan Prasarana, Sosialisasi dan Sumber Daya Manusia dalam Manajemen Pelayanan pada pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat Sekretariat Jenderal DPR RI belum memberikan dukungan terhadap manajemen pelayanan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat. Dari faktor penghambat tersebut manajemen pelayanan

merupakan kegiatan yang belum dilakukan oleh Bagian Pengaduan Masyarakat Sekretariat Jenderal DPR RI. Dalam mengatasi hal ini Sarana dan Prasarana di Bagian Pengaduan Masyarakat perlu ditingkatkan lagi mengingat Bagian Pengaduan Masyarakat juga perlu melakukan sosialisasi kepada masyarakat terkait pengaduan masyarakat yang ada di Bagian Pengaduan Masyarakat dan juga dalam hal tersebut dibutuhkan Sumber Daya Manusia yang bisa mendukung bekerjalannya Manajemen Pelayanan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat pada Sekretariat Jenderal DPR RI dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Ade Artanti, S. A., Wahyono, M., & Puspaningtyas, A. (2021, July 9). Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dalam Mewujudkan Good Governance dalam Pelayanan Fasilitas Publik (Studi pada Informasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Jawa Timur). Retrieved April 26, 2024, from repository.untag-sby.ac.id website: <http://repository.untag-sby.ac.id/11376/>
- AZARA, M., Mardianto, M., Khairunnisyah, T., Mardianto, M., & Khairunnisyah, T. (2022, June 30). ANALISIS SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL DI DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA STATISTIK DAN PERSANDIAN KABUPATEN OGAN ILIR. Retrieved April 26, 2024, from repository.unsri.ac.id website: <https://repository.unsri.ac.id/73649/>
- Dimas, R., Prasetya, T., Domai, L., Indah, M., Jurusan, A., Publik, I., ... Brawijaya. (1151). ANALISIS PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT DALAM RANGKA PELAYANAN PUBLIK (Studi Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang). *JAP*, 2(1). Retrieved from <http://administrasipublik.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jap/article/download/182/162>
- Ernawati, D., Dwiarto, R., Aini, Y. N., Asropi, A., & Harsiwi, N. D. (2023). Responsive public complaint service innovation: The JAKI Application case in DKI Provincial Government. *Publisia: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 8(1), 1–13. Retrieved from https://jurnal.unmer.ac.id/index.php/jkpp/article/view/9136/pdf_1
- Firdaus, F., & Irawanto, I. (2020). PENGELOLAAN PENGADUAN

- PELAYANAN MASYARAKAT PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA BANJARMASIN. *REFORMASI*, 10(2), 178–185. Retrieved from <https://jurnal.unitri.ac.id/index.php/reformasi/article/view/1907/pdf>
- Heriyanto, H., Oktavianda, M., & Suprihartini, L. (2022). Complaint Management System Analysis: Online Community Aspiration And Complaint Services. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 11(2), 224–236. <https://doi.org/10.31314/pjia.11.2.224-236.2022>
- Kabupaten, A., Provinsi, B., Program, B., Rekayasa, S., & Pemerintahan, I. (n.d.). Retrieved from http://eprints.ipdn.ac.id/10723/1/I%20Made%20Gilang%20Wedha%20Pradnyana_repository.pdf
- Mursalim, S. W. (2018). Analisis Manajemen Pengaduan Sistem Layanan Sistem Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 15(1), 1–17. <https://doi.org/10.31113/jia.v15i1.128>
- Annur, C. M. (2023, July 13). Penduduk Indonesia Tembus 278 Juta Jiwa hingga Pertengahan 2023 | Databoks. Retrieved from [databoks.katadata.co.id website: https://databoks.katadata.co.id/data-publish/2023/07/13/penduduk-indonesia-tembus-278-juta-jiwa-hingga-pertengahan-2023](https://databoks.katadata.co.id/data-publish/2023/07/13/penduduk-indonesia-tembus-278-juta-jiwa-hingga-pertengahan-2023)
- BAB II LANDASAN TEORI 2.1. Sistem dan Prosedur.* (n.d.). Retrieved from <https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/18136/05.2%20bab%202.pdf?sequence=6&isAllowed=y>
- LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN PADA DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA DLYA AMELIA 1709617072.* (n.d.). Retrieved from <http://repository.fe.unj.ac.id/9476/1/DLYA%20AMELIA.pdf>
- Pendahuluan, B., & Belakang, A. (n.d.). Retrieved from <http://eprints.unm.ac.id/4306/1/Bab%201.pdf>
- RI, O. (n.d.). Pengaduan Pelayanan Publik Wujud Partisipasi Masyarakat. Retrieved from [ombudsman.go.id website: https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--pengaduan-pelayanan-publik-wujud-partisipasi-masyarakat](https://ombudsman.go.id)
- RI, S. D. (n.d.-a). JDIH SETJEN DPR - JDIH SETJEN DPR. Retrieved

May 14, 2024, from
<https://jdih.dpr.go.id/setjen/index/id/Tentang-BAGIAN-PERTIMBANGAN-DAN-DOKUMENTASI-INFORMASI-HUKUM>

RI, S. D. (n.d.-b). Sekretariat Jenderal DPR
RI - Dewan Perwakilan Rakyat.
Retrieved from www.dpr.go.id
website:
<https://www.dpr.go.id/setjen/tentang>

RI, S. D. (n.d.-c). Sekretariat Jenderal DPR
RI - Dewan Perwakilan Rakyat.
Retrieved from www.dpr.go.id
website:
<https://www.dpr.go.id/setjen/tentang>