

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pemerintah pada prinsipnya menjalankan tiga tugas utama, yaitu: menyelenggarakan pemerintahan, melaksanakan pembangunan, dan menyelenggarakan pelayanan publik. Negara wajib hadir untuk melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar masyarakat dalam kerangka pelayanan publik, sebagaimana amanat Undang-Undang Dasar 1945.

Pemerintah pada hakekatnya harus memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah dituntut untuk melayani masyarakat dan menciptakan kondisi serta situasi sehingga berdampak pada masyarakat untuk berkembang dengan kemampuan dan kreativitas dalam tujuan yang sama. Bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.

Menurut amanat Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 20A ayat (1) menyebutkan bahwa Dewan Perwakilan Rakyat memiliki fungsi legislasi, fungsi anggaran, dan fungsi pengawasan. Selain fungsi-fungsi tersebut DPR RI juga berperan sebagai wakil rakyat di pemerintahan. Para anggota DPR RI lah yang bertugas menyampaikan aspirasi rakyat kepada pemerintah.

Salah satu tugas dan wewenang DPR yaitu menyerap, menghimpun, menampung dan menindaklanjuti aspirasi rakyat, menjadi komitmen dewan yang didasari oleh kewajiban memenuhi janji-janji pada saat kampanye pemilu yang harus dipertanggungjawabkan dalam bentuk kinerja institusi DPR RI maupun Anggota DPR RI secara pribadi

Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2020 tentang Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia, Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Sekretariat Jenderal adalah aparatur pemerintah yang di dalam menjalankan tugas dan fungsinya berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Pimpinan Dewan Perwakilan Rakyat. Sekretariat Jenderal mempunyai tugas mendukung kelancaran pelaksanaan wewenang dan tugas Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia di bidang persidangan, administrasi, dan keahlian.

Sebagai instansi pemerintah serta bagian dari penyelenggara negara, Sekretariat Jenderal DPR RI berupaya menjalankan tata kelola sesuai dengan mekanisme yang berlaku. Instansi pemerintah dan aparatur pemerintah harus bertanggungjawab pada kewenangan dalam menjalankan kewajibannya pada kebijakan, program, dan kegiatan yang dilaksanakan sesuai pada fungsi dan tugasnya (Sekretariat Jenderal, 2022).

Berbagai isu kinerja pemerintah merupakan sorotan publik karena dianggap belum menunjukkan hasil yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Masyarakat terus menuntut upaya pemerintah dalam meningkatkan kinerja yang lebih baik dalam menjalankan tugas dan tanggungjawabnya.

Berdasarkan Perjanjian Kinerja Tahun 2021 Setjen DPR RI menentukan 3 (tiga) program yang akan dilaksanakan serta 11 (sebelas) Indikator Kinerja Utama (IKU). Tercapainya program yang terlaksana berdasarkan pencapaian target dari indikator kinerja yang telah ditentukan, berikut penilainya.

**Tabel 1.1 Capaian Kinerja Tahun 2021**

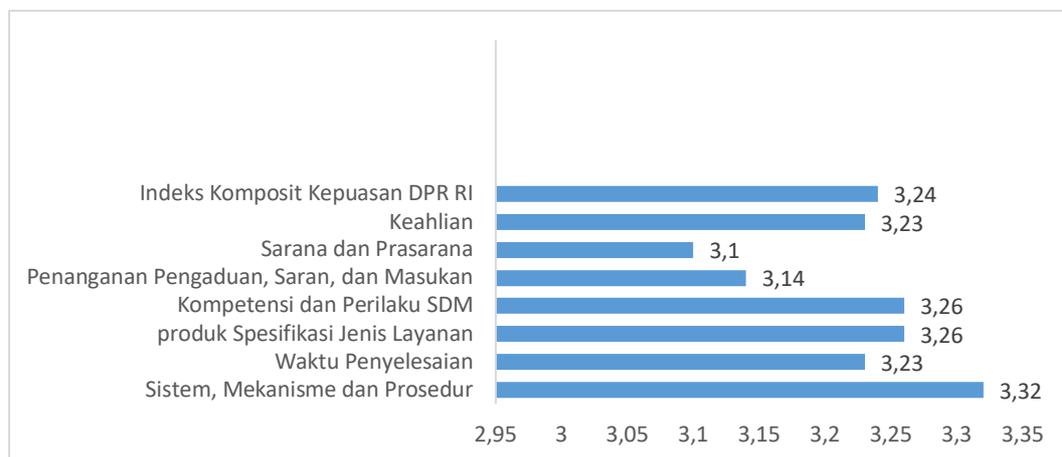
No	SASARAN/INDIKATOR	TARGET	REALISASI	CAPAIAN
1	<b>Terpenuhinya kepuasan anggota DPR RI atas dukungan Setjen DPR RI</b>			
	Indeks Kepuasan Anggota DPR RI atas layanan	3,22	3,24	100,62%

	Sekretariat Jenderal DPR RI			
2	<b>Terwujudnya tata kelola pemerintahan di Setjen DPR RI yang berkualitas</b>			
	1. Indeks Reformasi Birokrasi	BB	BB	100%
	2. Hasil Evaluasi Akuntabilitas Kinerja	B	B	100%
	3. Opini BPK atas Laporan Keuangan	WTP	WTP	100%
	4. Hasil Penilaian Maturitas APIP	Level 3	Level 3	100%
	5. Hasil Penilaian Kapabilitas APIP	Level 3	Level 3	100%
	6. Jumlah Unit Kerja yang Mendapat Predikat WBK	4	4	100%
	7. Jumlah Program Diklat yang Memperoleh Akreditasi Minimal "B"	1	3	300%
	8. Hasil Pengawasan Kearsipan Lembaga DPR RI	BB	BB	100%
3	<b>Terwujudnya Keterbukaan Informasi dan Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)</b>			
	1. Hasil Penilaian Terhadap Implementasi Standar Teknis Layanan Informasi Publik	Menuju Informatif	Informatif	125%
	2. Indeks Pelaksanaan Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE)	Baik	Baik	100%

Sumber : Laporan Kinerja 2021 Sekretariat Jenderal DPR RI

Dari tabel diatas, terdapat 3 (tiga) indikator yang melebihi target yang telah ditentukan, dan 8 indikator yang sesuai pada target yang telah ditentukan. Hal ini merupakan wujud dari keberhasilan karena telah mewujudkan target yang telah ditentukan. Dalam rangka mengakselerasi pencapaian kinerja yang berkualitas, Sekretariat Jenderal DPR RI harus memberikan pelayanan sebagai wadah pengaduan sehingga menjadi penyalur pengaduan yang diterima kepada para dewan yang nantinya kritik, dan saran dari masyarakat yang memberikan pengaduan dapat di wujudkan. Sebagai perwujudan dari kinerja yang baik, penilaian kinerja Sekretariat Jenderal berdasarkan kepuasan Anggota DPR RI. Terdapat 7 (tujuh) point yang menjadi penilaian yaitu: 1) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur; 2) Waktu Penyelesaian; 3) Produk Spesifikasi Jenis Layanan; 4) Kompetensi dan Perilaku SDM; 5) Penanganan dan Pengaduan, Saran, dan Masukan; 6) Sarana dan Prasarana; 7) Keahlian. Berikut penilaian indeks kepuasan Anggota DPR RI tahun 2021 atas layanan Sekretariat Jenderal DPR RI yaitu:

**Gambar 1.1 Indeks Kepuasan Anggota DPR RI Atas Layanan Setjen DPR RI**



Sumber : Laporan Kinerja 2021 Sekretariat Jenderal DPR RI

Berdasarkan penilaian indeks kepuasan Anggota DPR RI tahun 2021 atas layanan Sekretariat Jenderal DPR RI yaitu, secara keseluruhan hasil penilaian kepuasan layanan Sekretariat Jenderal DPR RI sebesar 3,24. Jenis pelayanan dengan penilaian tertinggi yaitu Sistem, Mekanisme dan Prosedur

sebesar 3,32 diikuti oleh Kompetensi dan Perilaku SDM serta Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, penilaian terhadap Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan terbilang rendah yaitu sebesar 3,14 dan diikuti pelayanan Sarana dan Prasarana memperoleh penilaian terendah yaitu sebesar 3.10.

**Tabel 1.2 Perbandingan Indeks Unsur Penilaian  
Tahun 2020 dan 2021**

No.	Unsur Penilaian	Nilai Indeks		Perubahan (%)
		2020	2021	
1.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	3,38	3,32	-1,78%
2.	Waktu penyelesaian	3,30	3,23	-2,12%
3.	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,29	3,26	-0,91%
4.	Kompetensi dan perilaku SDM	3,30	3,26	-1,21%
5.	Penangan pengaduan, saran dan masukan	3,18	3,14	-1,26%
6.	Sarana dan prasarana	3,14	3,10	-1,27%
7.	Keahlian	3,21	3,23	0,62%
Indeks Komposit Kepuasan Anggota DPR RI Atas Layanan Setjen DPR RI		3,27	3,24	-0,92%

Sumber : Laporan Kinerja 2021 Sekretariat Jenderal DPR RI

Pada tabel indeks penilaian kepuasan diatas, tahun 2021 dengan tahun 2020 secara keseluruhan mengalami penurunan yakni pada tahun 2020 nilai indeks sebesar 3,27 akan tetapi pada tahun 2021 sebesar 3,24. Perubahan yang terjadi hampir seluruh unsur dan hanya 1 (satu) unsur yang mengalami peningkatan yaitu Keahlian, yang pada tahun 2020 sebesar 3,21 di tahun 2021 menjadi sebesar 3,23 meningkat 0,62% sedangkan pada unsur penilaian yang lainnya mengalami penurunan termasuk unsur penilaian Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan. Penurunan pada Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan pada tahun 2020 sebesar 3,18 menjadi sebesar 3,14 yaitu terjadi perubahan -1,26%. Pelayanan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan yang dapat dikatakan terbilang rendah yaitu sebesar 3,14 ini menunjukkan adanya kemungkinan bahwa Penanganan Pengaduan yang

diberikan oleh Sekretariat Jenderal masih realtif rendah padahal seharusnya ini menjadi wadah bagi masyarakat memberikan pengaduan kepada DPR RI melalui Sekretariat Jenderal DPR RI agar dapat segera di proses dan ditanggapi.

Selain itu, berdasarkan hasil pra riset yang dilakukan masih banyaknya laporan masyarakat yang disampaikan ke DPR RI melalui Sekretariat Jenderal tidak memberikan kejelasan, surat pengaduan yang diproses cukup lama dikarenakan kurangnya Sumber Daya Manusia serta tidak mendapatkan hasil tindaklanjut oleh Komisi-Komisi yang menerima pengaduan.

Dikutip dari DPR.GO.ID (2022), diakses pada 25 Juli 2023. Perwakilan Masyarakat Maria Elska Liliarsari menyampaikan bahwa surat pengaduan yang disampaiakannya tidak mendapatkan kejelasan tindak lanjut surat pengaduan yang ditujukan kepada DPR RI. (29/12/2022).

Mengenai hasil pra riset serta tanggapan yang disampaikan oleh perwakilan masyarakat di atas. Sesuai dengan data hasil observasi pra riset bahwa selama ini hasil pengaduan sulit mendapatkan kejelasan dan tidak diberitahukan kepada masyarakat. Berdasarkan pernyataan itu bahwa permasalahan kurangnya koordinasi antara Sekretariat Jenderal dengan Komisi-Komisi khususnya pada Komisi X DPR RI terjadi kendala, padahal berdasarkan Peraturan Sekretariat Jenderal DPR RI Nomor 22 Tahun 2022 Tentang Pengelolaan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat Kepada Dewan Perwakilan Republik Indonesia. Sekretariat AKD yang menerima Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat dari unit kerja pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1) dan ayat (2) melakukan pencatatan dan membuat laporan berkala berupa tindak lanjut terhadap Aspirasi dan Pengaduan yang telah disampaikan kepada Pimpinan AKD (Pasal 25 ayat 1). Dan pada Pasal 25 ayat (3) bahwa laporan berkala sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan kepada Sekretaris Jenderal dengan tembusan kepada unit kerja yang membidangi pengaduan masyarakat. Pasal 26 ayat (1) bahwa unit kerja yang membidangi pengaduan masyarakat setelah menerima laporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 ayat (3)

menyampaikan hasil tindak lanjut kepada pihak yang menyampaikan Aspirasi dan Pengaduan.

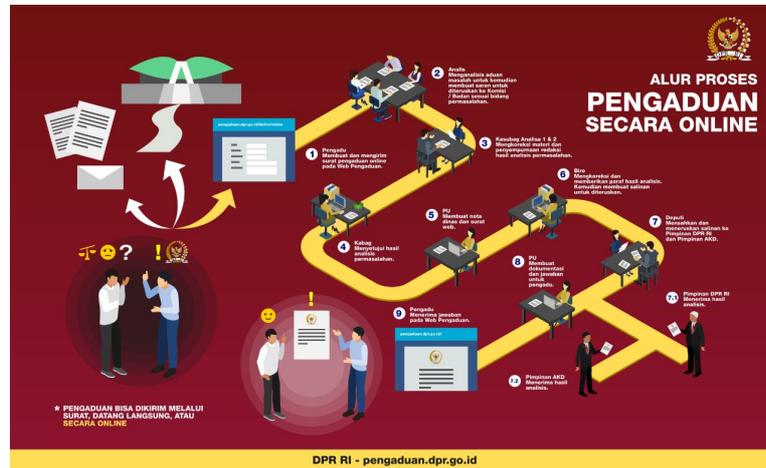
Penyampaian Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat ke DPR sesuai dengan ketentuan Pasal 72 huruf g dan Pasal 81 huruf j Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2014 tentang Majelis Permusyawaratan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Daerah, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2019, serta ketentuan Pasal 7 huruf g dan Pasal 13 huruf I Peraturan DPR RI Nomor 1 Tahun 2020 tentang Tata Tertib, DPR RI sebagai lembaga perwakilan rakyat dituntut untuk responsive terhadap berbagai perubahan di masyarakat.

Dalam kehidupan berbangsa dan bernegara, pemerintah memiliki fungsi untuk memberikan berbagai pelayanan publik, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat (Alifianti dkk., 2022). Tidak berbeda pada organisasi pada umumnya yang menghasilkan sebuah produk atau barang, konsumen menentukan keberlanjutan jalannya usaha itu. Seorang konsumen harus dijaga dengan memberikan pelayanan sebaik mungkin. Organisasi perlu menjaga kualitas terhadap pelayanan yang akan diberikan dan kepuasan pelanggan menjadi kunci sehingga dapat meningkatkan kualitas kinerja. Untuk hasil kinerja organisasi yang maksimal tiap organisasi perlu berusaha untuk memenuhi tujuan dari organisasi dengan memanfaatkan sumber daya yang dimiliki dan dapat menjamin keberlanjutan jalannya organisasi dalam jangka panjang. Banyak jenis pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat seperti, pelayanan dalam kesehatan, pendidikan, listrik, serta berbagai kebutuhan lainnya dan masyarakat sebagai warga negara wajib memiliki identitas yakni KTP maupun Kartu Keluarga.

Peraturan Sekretaris Jenderal DPR RI No. 6 Tahun 2021 Pasal 195 berbunyi Bagian Pengaduan Masyarakat mempunyai tugas melaksanakan kegiatan analisis dan pengadministrasian surat pengaduan masyarakat dan

permasalahan yang disampaikan kepada Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia dan Sekretariat Jenderal.

**Gambar 1.2 Alur Proses Pengaduan Secara Online**



Sumber: <https://pengaduan.DPR.go.id/index/alur> (Diakses 11 Mei 2023)

Gambar di atas merupakan alur proses pengaduan secara *online* yakni sebagai berikut:

1. Pengadu membuat dan mengirimkan surat pengaduan *online* pada web pengaduan.
2. Analis menganalisis aduan masalah untuk kemudian membuat saran untuk diteruskan ke Komisi/ Badan sesuai bidang permasalahan.
3. Kasubag analisa 1 (satu) dan 2 (dua) mengkoreksi materi dan penyempurnaan redaksi hasil analisis permasalahan.
4. Kabag menyetujui hasil analisis permasalahan.
5. PU membuat nota dinas dan surat web.
6. Biro mengkoreksi dan memberi paraf hasil analisis, kemudian membuar Salinan untuk diteruskan.
7. Deputi mensahkan dan meneruskan salinan ke Pimpinan DPR RI dan Pimpinan AKD.
  - 7.1 Pimpinan DPR RI menerima hasil analisis.
  - 7.2 Pimpinan akd menerima hasil analisis.

8. PU membuat dokumentasi dan jawaban untuk pengadu.
9. Pengadu menerima jawaban pada web pengaduan.

**Gambar 1.3 Alur Penyampaian Surat Tujuan Pimpinan DPR RI**



Sumber: <https://pengaduan.DPR.go.id/index/alur> (Diakses 11 Mei 2023)

Gambar di atas merupakan alur penyampaian surat aspirasi dan pengaduan masyarakat tujuan Pimpinan DPR RI yakni sebagai berikut:

1. Pengadu membuat surat pengaduan dengan menyertakan identitas diri.
2. Bagian persuratan memberikan nomor surat/ nomor tiket sebelum diserahkan ke Bagian Pengaduan Masyarakat.
3. PU melakukan proses input surat setelah diberikan nomor surat oleh Bagian Persuratan
4. Analis melakukan kronologis masalah dan analisa terhadap surat tersebut.
5. Kasubag Analis 1 (satu) dan 2 (dua) mengoreksi materi dan penyempurnaan hasil analisis permasalahan.
6. Kabag menyetujui hasil analisis permasalahan.
7. PU membuatkan nota dinas dari hasil analisa tersebut.

8. Biro mengoreksi dan memberikan paraf hasil analisa untuk diteruskan kepada Deputy Administrasi
9. Deputy Administrasi mensahkan dan meneruskan salinan ke Pimpinan DPR RI.
10. Pimpinan DPR RI menerima hasil analisis dan mendisposisikan ke Komisi/Badan terkait.

Pengaduan yang diberikan masyarakat diterima oleh Sekretariat Jenderal DPR RI yang selanjutnya akan ditindaklanjuti dan diberikan kepada Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia. Banyaknya aspirasi dan pengaduan masyarakat yang disampaikan kepada DPR RI mencerminkan besarnya harapan masyarakat kepada DPR RI untuk menyampaikan aspirasi dan pengaduan mengenai berbagai untuk menyampaikan aspirasi dan pengaduan mengenai berbagai permasalahan dan tindaklanjut penyelesaiannya oleh DPR RI

Tabel 1.3 Bidang Permasalahan Komisi X DPR RI

Bidang Permasalahan	Masa Persidangan					Tahun Sidang
	I	II	III	IV	V	
Pendidikan Riset dan Teknologi	24	20	9	11	0	2019-2020
Pemuda Olahraga	0	1	1	0	0	
Pariwisata/ Seni/ Budaya	0	7	4	1	0	
Pendidikan Riset dan Teknologi	21	8	2	5	1	2020-2021
Pemuda Olahraga	0	0	0	0	0	
Pariwisata/ Seni/ Budaya	0	0	1	0	0	
Pendidikan Riset dan Teknologi	4	7	10	1	12	2021-2022
Pemuda Olahraga	0	0	0	0	0	
Pariwisata/ Seni/ Budaya	0	0	0	0	0	

Sumber: Diolah Peneliti

Bedasarkan laporan pengaduan tiga tahun terakhir menunjukkan bahwa pada tahun 2019-2020 pada bidang permasalahan Pendidikan Riset dan Teknologi, Pemuda Olahraga, dan Pariwisata/ Seni/ Budaya menerima pengaduan terbanyak yakni 64, 2 dan 12 surat pengaduan, jika dibandingkan

pada tahun 2020-2021 dan tahun 2021-2022. Berdasarkan penelitian oleh Ahmad Budiman (2012) perkembangan tindaklanjut dapat diketahui oleh pengadu atas surat pengaduan yang disampaikan melalui akses internet tentang perkembangan atas surat pengaduan yang disampaikan serta jawaban atas tindaklanjut. Proses tindaklanjut surat pengaduan baik melalui surat pengaduan masyarakat maupun *online*, dilaksanakan berdasarkan arahan/disposisi Pimpinan DPR RI atau Pimpinan AKD. Surat tindaklanjut dibuat atas hasil analisis kasus terkait yang telah menadapatkan persetujuan dan arahan dari Pimpinan DPR RI dan ditujukan kepada AKD terkait.

Sekretariat Jenderal DPR RI memberikan dukungan substansi berupa analisa atas surat pengaduan masyarakat yang diterima DPR RI dilakukan berdasarkan pendekatan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait atau dijadikan sebagai solusi pada permasalahan yang diajukan. Analisa yang disampaikan berisi berupa saran dan kesimpulan atas permasalahan yang disampaikan oleh masyarakat. Selanjutnya tindaklanjut surat pengaduan yang dibahas dalam rapat di AKD minimal satu kali dalam satu bulan per masa sidang dan ditinjau secara efektif tergantung dari pada frekuensi penetiamaan surat pengaduan masyarakat tersebut.

Jumlah tindaklanjut surat pengaduan yang lebih besar dari pada jumlah surat yang diajukan tersebut terkait dengan bidang masalah pada beberapa komisi atau alat kelengkapan lainnya. Sehingga atas disposisi dari Ketua DPR RI, tindaklanjut surat pengaduan tersebut harus di tindaklanjut oleh beberapa Alat Kelengkapan Dewan terkait. Pada tahun 2010 penerimaan surat pengaduan masyarakat justru berkurang dari tahun sebelumnya yaitu hanya 87 surat pengaduan masyarakat. bidang masalah pertanahan masih mendominasi bidang masalah pada surat pengaduan masyarakat yang diterima DPR RI, sebanyak (34%) dari total surat pengaduan masyarakat yang diterima DPR RI. Sedangkan tindaklanjut surat pengaduan masyarakat pada tahun ini berjumlah 113 surat pengaduan masyarakat.

Berdasarkan penelitian oleh Tulus dan Teguh (2015), terkait kinerja Sekretariat Jenderal pada Bidang Pengaduan Masyarakat adanya keterbatasan Sumber Daya Manusia (hanya empat orang analisis) membuat proses dalam pengelolaan surat pengaduan masyarakat berjalan lambat. Hal ini volume surat yang banyak dan berasal dari berbagai media tentu membuat aspirasi serta pengaduan masyarakat tidak bisa segera ditangani, sehingga hal ini surat pengaduan masyarakat banyak yang tertunda. Menurut Kepala Bagian Pengaduan Masyarakat Endang Suryastusi menyampaikan kondisi SDM yang tidak memenuhi standar, banyak pegawai yang tidak memenuhi kualifikasi ditempatkan di Bagian Pengaduan Masyarakat padahal seorang analis harus memiliki kualifikasi yang tepat untuk menganalisis surat pengaduan. (Wawancara, 21 Oktober 2014).

Kepala Sub-bagian Tata Usaha Komisi X DPR RI Ahmad Mufarod menyampaikan bahkan secara terang-terangan mengatakan ditindaklanjuti atau tidaknya aspirasi dan pengaduan masyarakat sangat tergantung dari anggota DPR, karena merekalah yang memiliki kewenangan untuk memutuskan (Wawancara, 24 November 2014)

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka perlu adanya penelitian lebih mendalam mengenai kinerja Sekretariat Jenderal DPR RI upaya penangananan pengaduan terhadap Komisi X dengan judul “Kinerja Sekretariat Jenderal dalam Menindaklanjuti Pengaduan Pada Komisi X Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia”.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang ada dalam penelitian ini diidentifikasi yaitu:

1. Penurunnya laporan kinerja Sekretariat Jenderal DPR RI tahun 2021.
2. Surat pengaduan yang disampaikan pengadu tidak mendapatkan kejelasan dari Sekretariat Jenderal DPR RI.

3. Laporan bidang permasalahan Komisi X DPR RI pada saat Covid-19 terjadi peningkatan.

### **1.3 Pembatasan Masalah**

Ditinjau dari latar belakang dan identifikasi masalah di atas, perlu adanya pembatasan masalah agar lebih fokus pada pokok permasalahan yang diangkat yaitu “kinerja Sekretariat Jenderal dalam menindaklanjuti pengaduan pada Komisi X Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia”

### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan batasan masalah diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu “Bagaimana kinerja Sekretariat Jenderal dalam menindaklanjuti pengaduan pada Komisi X Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia?”

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini yaitu bertujuan untuk mengetahui kinerja Sekretariat Jenderal dalam menindaklanjuti pengaduan masyarakat pada Komisi X Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

#### **1.6.1 Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan pengetahuan dalam perkembangan ilmu administrasi publik berkaitan pada kajian umumnya, serta Kinerja Organisasi pada khususnya.

#### **1.6.2 Manfaat Praktis**

Dari hasil penelitian ini dapat memberikan referensi bagi instansi pemerintah dalam standar kualitas kinerja organisasi dalam menindaklanjuti pengaduan masyarakat dengan menemukan kendala dan faktor yang mempengaruhi kinerja.