

BAB IV

HASIL PENELITIAN

4.1 Gambaran Lokus Penelitian

4.1.1 Profil Sekretariat Jenderal DPR RI

Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (Setjen DPR RI) sebagai bagian untuk menunjang DPR RI, Setjen DPR RI berkedudukan sebagai kesekretaritan lembaga. Pada Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 26 Tahun 2006 tentang Setjen DPR RI bahwa Setjen DPR RI merupakan aparatur pemerintah yang menjalankan tugas serta fungsinya yang bertanggungjawab kepada Pimpinan DPR RI.

Visi dan Misi Sekretariat Jenderal DPR RI

1) Visi Sekretariat Jenderal DPR RI

1. Memberikan dukungan dan pelayanan prima bagi pelaksanaan tugas dan fungsi Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia.
2. Melaksanakan tata kelola kelembagaan pemerintahan yang professional, baik dan bersih di lingkungan Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia.
3. Menyajikan data yang lengkap, akurat, dan andal sebagai bahan dalam pengambilan keputusan Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia.

2) Misi Sekretariat Jenderal DPR RI

1. Memberikan dukungan dan pelayanan prima bagi pelaksanaan tugas dan fungsi Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia

2. Melaksanakan tata kelola kelembagaan pemerintahan yang professional, baik, dan bersih di lingkungan Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia. Menyajikan data yang lengkap, akurat, dan andal sebagai bahan dalam pengambilan keputusan Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia.

Tugas dan Fungsi Sekretariat Jenderal DPR RI

1) Tugas Sekretariat Jenderal DPR RI

Tugas Sekretariat Jenderal DPR RI berdasarkan pada Pasal 3 Peraturan Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 adalah Sekretariat Jenderal mempunyai tugas mendukung kelancaran pelaksanaan wewenang dan tugas Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia di bidang persidangan, administrasi, dan keahlian.

2) Fungsi Sekretariat Jenderal DPR RI

Fungsi Sekretariat Jenderal DPR RI berdasarkan pada Pasal 4 Peraturan Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 yaitu:

- a. Koordinasi dan penyusunan rencana, program, dan anggaran di lingkungan Sekretariat Jenderal;
- b. Koordinasi dan pembinaan terhadap pelaksanaan tugas unit organisasi di lingkungan Sekretariat Jenderal;
- c. Perumusan kebijakan, pembinaan, dan pelaksanaan dukungan persidangan kepada Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia;
- d. Perumusan kebijakan, pembinaan, dan pelaksanaan dukungan administrasi kepada Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia;
- e. Perumusan kebijakan, pembinaan, dan pelaksanaan dukungan keahlian kepada Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia;

- f. Perumusan dan pelaksanaan kebijakan pengawasan intern di lingkungan Sekretariat Jenderal;
- g. Perumusan kebijakan dan pelaksanaan pengolahan data dan pelayanan informasi, pelaksanaan Pendidikan dan pelatihan, pelaksanaan pembinaan jabatan fungsional, serta dukungan tertentu pelaksanaan tugas dan fungsi Sekretariat Jenderal;
- h. Pelaksanaan kegiatan lain yang ditugaskan oleh Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia; dan
- i. Pelaporan pelaksanaan tugas dan fungsi kepada Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia.

Susunan Organisasi Sekretariat Jenderal DPR RI

Susunan organisasi Sekretariat Jenderal telah diatur pada Pasal 5 Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Sebagaimana Telah Diubah dengan Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2021 yaitu:

- a. Deputi Bidang Persidangan;
- b. Deputi Bidang Administrasi;
- c. Badan Keahlian; dan
- d. Inspektorat Utama.

Tugas Deputi Bidang Persidangan Sekretariat Jenderal telah diatur pada Pasal 7 Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Sebagaimana Telah Diubah dengan Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2021 yaitu, Deputi Bidang Persidangan memiliki tugas yaitu melaksanakan penyiapan rumusan kebijakan, pembinaan, dan

pelaksanaan dukungan persidangan kepada Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia.

Fungsi Deputi Bidang Persidangan Sekretariat Jenderal telah diatur pada Pasal 8 Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Sebagaimana Telah Diubah dengan Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2021 yaitu:

- a. Penyusunan rencana, program, dan anggaran di lingkungan Deputi Bidang Persidangan;
- b. Koordinasi dan pembinaan terhadap pelaksanaan tugas unit organisasi di lingkungan Deputi Bidang Persidangan;
- c. Penyiapan perumusan kebijakan dan pelaksanaan dukungan persidangan Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia;
- d. Penyiapan perumusan kebijakan dan pelaksanaan dukungan kesekretariatan kepada Pimpinan dan Keanggotaan Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia;
- e. Penyiapan perumusan kebijakan dan pelaksanaan dukungan kerja sama antar parlemen dan organisasi internasional;
- f. Penyiapan perumusan kebijakan dan pelaksanaan dukungan pemberitaan;
- g. Penyiapan perumusan kebijakan dan pelaksanaan dukungan keprotokolan dan hubungan masyarakat;
- h. Pelaksanaan kegiatan lain yang ditugaskan oleh Sekretaris Jenderal; dan
- i. Pelaporan pelaksanaan tugas dan fungsi kepada Sekretaris Jenderal.

Berdasarkan Pasal 9 Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat

Republik Indonesia Sebagaimana Telah Diubah dengan Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2021, Deputi Bidang Persidangan terdiri atas :

- a. Biro Persidangan I;
- b. Biro Persidangan II;
- c. Biro Kesekretariatan Pimpinan;
- d. Biro Kerja Sama Antar Parlemen dan Organisasi Internasional;
- e. Biro Pemberitaan Parlemen; dan
- f. Biro Protokol dan Hubungan Masyarakat.

Tugas Deputi Bidang Administrasi Sekretariat Jenderal telah diatur pada Pasal 181 Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Sebagaimana Telah Diubah dengan Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2021 yaitu, melaksanakan penyiapan rumusan kebijakan, pembinaan, dan pelaksanaan dukungan administrasi kepada Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia dan Sekretariat Jenderal.

Fungsi Deputi Bidang Administrasi Sekretariat Jenderal telah diatur pada Pasal 182 Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Sebagaimana Telah Diubah dengan Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2021 yaitu:

- a. Penyusunan rencana, program, dan anggaran di lingkungan Deputi Bidang Administrasi;
- b. Koordinasi dan pembinaan terhadap pelaksanaan tugas unit organisasi di lingkungan Deputi Bidang Administrasi;
- c. Penyiapan perumusan kebijakan dan pelaksanaan bidang hukum dan pengaduan masyarakat;

- d. Penyiapan perumusan kebijakan dan pelaksanaan bidang sumber daya manusia;
- e. Penyiapan perumusan kebijakan dan pelaksanaan bidang organisasi dan perencanaan;
- f. Penyiapan perumusan kebijakan dan pelaksanaan bidang keuangan;
- g. Penyiapan perumusan kebijakan dan pelaksanaan bidang pemeliharaan bangunan dan wisma;
- h. Penyiapan perumusan kebijakan dan pelaksanaan bidang umum;
- i. Pelaksanaan kegiatan lain yang ditugaskan oleh Sekretaris Jenderal; dan
- j. Pelaporan pelaksanaan tugas dan fungsi kepada Sekretaris Jenderal.

Berdasarkan Pasal 183 Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Sebagaimana Telah Diubah dengan Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2021, Deputi Bidang Administrasi terdiri atas :

- a. Biro Hukum dan Pengaduan Masyarakat;
- b. Biro Sumber Daya Manusia Aparatur;
- c. Biro Organisasi dan Perencanaan;
- d. Biro Keuangan;
- e. Biro Pengelolaan Bangunan dan Wisma; dan
- f. Biro Umum.

Tugas Biro Hukum dan Pengaduan Masyarakat telah diatur pada Pasal 184 Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia

Sebagaimana Telah Diubah dengan Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2021 yaitu, melaksanakan dukungan di bidang hukum, pengelolaan dokumentasi dan informasi hukum, serta pengelolaan pengaduan masyarakat.

Fungsi Biro Hukum dan Pengaduan Masyarakat telah diatur pada Pasal 185 Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Sebagaimana Telah Diubah dengan Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2021 yaitu:

- a. Penyusunan dan evaluasi rencana, program, dan anggaran di lingkungan Biro Hukum dan Pengaduan Masyarakat;
- b. Penyiapan bahan perumusan kebijakan di bidang dukungan hukum dan pengaduan masyarakat;
- c. Pelaksanaan legalisasi produk hukum Sekretariat Jenderal;
- d. Pelaksanaan pembentukan dan evaluasi produk hukum;
- e. Pelaksanaan pengelolaan pertimbangan dan dokumentasi informasi hukum;
- f. Penyusunan laporan kinerja Biro Hukum dan Pengaduan Masyarakat; dan
- g. Pelaporan pelaksanaan tugas dan fungsi kepada Deputy Bidang Administrasi.

Berdasarkan Pasal 186 Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Sebagaimana Telah Diubah dengan Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2021, Biro Hukum dan Pengaduan Masyarakat terdiri atas :

- a. Bagian Pembentukan Produk Hukum;
- b. Bagian Pertimbangan dan Dokumentasi Informasi Hukum;
- c. Bagian Pengaduan Masyarakat; dan
- d. Kelompok Jabatan Fungsional.

Tugas Bagian Pengaduan Masyarakat telah diatur pada Pasal 195 Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Sebagaimana Telah Diubah dengan Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2021 yaitu, melaksanakan kegiatan analisis dan pengadministrasian surat pengaduan masyarakat dan permasalahan yang disampaikan kepada Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia dan Sekretariat Jenderal.

Fungsi Bagian Pengaduan Masyarakat telah diatur pada Pasal 196 Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Sebagaimana Telah Diubah dengan Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2021 yaitu:

- a. Penyusunan rencana kegiatan dan anggaran Bagian Pengaduan Masyarakat;
- b. Penyusunan bahan kegiatan di bidang pengaduan masyarakat;
- c. Pelaksanaan dukungan analisis surat pengaduan dan permasalahan dan Sekretariat Jenderal;
- d. Pelaksanaan dukungan pengadministrasian surat pengaduan dan permasalahan yang ditujukan kepada Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia dan Sekretariat Jenderal;
- e. Pelaksanaan tata usaha Bagian Pengaduan Masyarakat; dan

- f. Pelaporan pelaksanaan tugas dan fungsi kepada Kepala Biro Hukum dan Pengaduan Masyarakat.

Tugas Badan Keahlian telah diatur pada Pasal 283 Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Sebagaimana Telah Diubah dengan Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2021 yaitu:

Melaksanakan penyiapan rumusan kebijakan, pembinaan, dan pelaksanaan dukungan keahlian kepada Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia.

Fungsi Badan Keahlian telah diatur pada Pasal 284 Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Sebagaimana Telah Diubah dengan Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2021 yaitu:

- a. Penyusunan rencana, program, dan anggaran di lingkungan Badan Keahlian;
- b. Koordinasi dan pembinaan terhadap pelaksanaan tugas unit organisasi di lingkungan Badan Keahlian;
- c. Koordinasi dan pembinaan teknis tenaga ahli Alat Kelengkapan Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia;
- d. Penyiapan rumusan kebijakan dan pelaksanaan dukungan perancangan undang-undang kepada Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia;
- e. Penyiapan rumusan kebijakan dan pelaksanaan dukungan pemantauan pelaksanaan undang-undang kepada Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia;

- f. Penyiapan rumusan kebijakan dan pelaksanaan dukungan kajian anggaran kepada Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia;
- g. Penyiapan rumusan kebijakan dan pelaksanaan dukungan kajian akuntabilitas keuangan negara kepada Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia;
- h. Penyiapan rumusan kebijakan dan pelaksanaan dukungan kajian keparlemenan kepada Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia;
- i. Pelaksanaan administrasi Badan Keahlian; dan
- j. Pelaporan pelaksanaan tugas dan fungsi kepada Pimpinan Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia dan Sekretaris Jenderal.

Berdasarkan Pasal 285 Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Sebagaimana Telah Diubah dengan Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2021, Badan Keahlian terdiri atas:

- a. Pusat Perancangan Undang-Undang;
- b. Pusat Kajian Anggaran;
- c. Pusat Kajian Akuntabilitas Keuangan Negara;
- d. Pusat Penelitian;
- e. Pusat Pemantauan Pelaksanaan Undang-Undang;
- f. Bagian Administrasi Badan Keahlian; dan
- g. Kelompok Jabatan Fungsional.

Tugas Inspektorat Utama telah diatur pada Pasal 311 Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Sebagaimana

Telah Diubah dengan Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2021 yaitu:

Melaksanakan pengawasan intern di lingkungan Sekretariat Jenderal.

Fungsi Badan Keahlian telah diatur pada Pasal 312 Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Sebagaimana Telah Diubah dengan Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2021 yaitu:

- a. Penyusunan rencana, program, dan anggaran di lingkungan Inspektorat Utama;
- b. Koordinasi dan pembinaan terhadap pelaksanaan tugas unit organisasi di lingkungan Inspektorat Utama;
- c. Penyiapan perumusan kebijakan pengawasan;
- d. Pelaksanaan pengawasan intern terhadap kinerja dan keuangan melalui audit, revidu, evaluasi, pemantauan, dan kegiatan pengawasan lainnya;
- e. Pelaksanaan pengawasan untuk tujuan tertentu atas penugasan Sekretariat Jenderal dan/atau Pimpinan Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia;
- f. Penyusunan laporan hasil pengawasan; dan
- g. Pelaksanaan administrasi Inspektorat Utama.

Berdasarkan Pasal 313 Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Sebagaimana Telah Diubah dengan Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2021, Inspektorat Utama terdiri atas:

- a. Inspektorat I;
- b. Inspektorat II;
- c. Bagian Administrasi Inspektorat Utama; dan

Berdasarkan keputusan Rapat Paripurna DPR RI tanggal 22 Oktober 2019 telah ditetapkan jumlah komisi sebanyak 11 (sebelas) komisi untuk Masa Keanggotaan DPR RI tahun 2019-2024. Selanjutnya, Rapat Paripurna DPR RI tanggal 22 Juni 2021 menetapkan ruang lingkup tugas dan mitra kerja Komisi X DPR RI. Ruang lingkup mitra kerja Komisi X yaitu:

- d. Pendidikan, Riset;
- e. Olah Raga; dan
- f. Kepariwisataaan

Mitra kerja Komisi X yaitu:

- e. Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi.
- f. Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif.
- g. Kementerian Pemuda dan Olahraga.
- h. Perpustakaan Nasional.

4.1.3 Layanan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat DPR RI

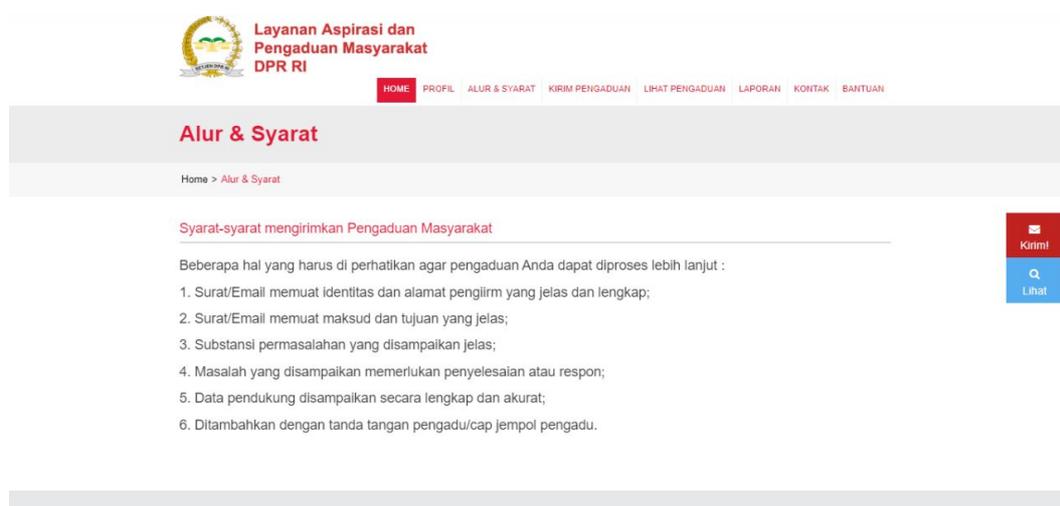
Gambar 4.2 Tampilan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat DPR RI



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

Gambar diatas merupakan dari tampilan laman layanan pengaduan aspirasi dan pengaduan masyarakat yang diberikan oleh DPR RI sebagai bentuk layanan kepada masyarakat dalam memberikan aspirasi dan pengaduan melalui *website* yaitu <https://pengaduan.DPR.go.id>. Pada laman layanan tersebut, dijelaskan informasi mengenai alur pengaduan masyarakat dan persyaratan sehingga masyarakat yang ingin menyampaikan aspirasi dan pengaduan dapat melihat alur dan persyaratan yang harus dilengkapi.

Gambar 4.3 Syarat-Syarat Mengirimkan Pengaduan Masyarakat



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

Gambar di atas merupakan tampilan pada laman layanan aspirasi dan pengaduan masyarakat pada laman ini menjelaskan syarat-syarat mengirimkan pengaduan masyarakat, sebagai berikut:

1. Surat/*email* memuat identitas dan alamat pengirim yang jelas dan lengkap;
2. Surat/*email* memuat maksud dan tujuan yang jelas;
3. Substansi permasalahan yang disampaikan jelas;
4. Masalah yang disampaikan memerlukan penyelesaian atau respon;
5. Data pendukung disampaikan secara lengkap dan akurat;
6. Ditambahkan dengan tanda-tangan pengadu/cap jempol pengadu.

4.1.4 Sasaran Strategis Sekretariat Jenderal DPR RI

Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2020 tentang Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia, Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia adalah aparatur pemerintah yang dalam melaksanakan tugas dan fungsinya berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia. Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia bertugas dan berfungsi untuk mendukung pelaksanaan visi dan misi Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia.

- A. Terpenuhinya kepuasan Anggota DPR RI atas dukungan Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia.

Tabel 4.1 Sasaran Program 1

Sasaran Program	Indikator Kinerja	Target			
		2021	2022	2023	2024
Terpenuhinya kepuasan Anggota DPR RI atas dukungan Setjen DPR RI	1. Indeks kepuasan Anggota DPR RI atas layanan Sekretariat Jenderal DPR RI	3,22	3,24	3,26	3,28

Sumber: Rencana Strategis Sekretariat Jenderal DPR RI Tahun 2020-2024

- B. Tewujudnya tata kelola pemerintahan di Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia yang berkualitas

Tabel 4.2 Sasaran Program 2

Sasaran Program	Indikator Kinerja	Target			
		2021	2022	2023	2024
Terwujudnya tata kelola pemerintahan di Setjen DPR RI yang berkualitas	1. Indeks reformasi birokrasi	BB	A	A	AA
	2. Hasil evaluasi akuntabilitas kinerja	B	B	A	A
	3. Opini BPK atas laporan keuangan	WTP	WTP	WTP	WTP
	4. Hasil penilaian maturitas penyelenggara SPIP	Level 3	Level 3	Level 4	Level 4
	5. Hasil penilaian kapabilitas APIP	Level 3	Level 3	Level 4	Level 4
	6. Jumlah unit kerja yang mendapat predikat WBK	4	6	8	10
	7. Jumlah program diklat dengan hasil akreditasi minimal "B"	1	1	2	1
	8. Hasil pengawasan kearsipan lembaga DPR	BB	A	A	A

Sumber: Rencana Strategis Sekretariat Jenderal DPR RI Tahun 2020-2024

- C. Terwujudnya keterbukaan informasi dan pemerintahan berbasis elektronik

Tabel 4.3 Sasaran Program 3

Sasaran Program	Indikator Kinerja	Target			
		2021	2022	2023	2024
Terwujudnya keterbukaan informasi dan pemerintahan berbasis elektronik	1. Hasil penilaian terhadap implementasi standar teknis layanan informasi publik	Menuju Informatif	Informatif	Informatif	Informatif
	2. Indeks pelaksanaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)	Baik	Baik	Baik	Sangat Baik

Sumber: Rencana Strategis Sekretariat Jenderal DPR RI Tahun 2020-2024

Tabel diatas merupakan sasaran strategis mengenai penjabaran dari tujuan oleh Sekretariat Jenderal DPR RI untuk mewujudkan visi dan melaksanakan misi yaitu:

1. Terwujudnya dukungan persidangan, administrasi, dan keahlian yang prima bagi Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia;
2. Terwujudnya tata kelola kelembagaan yang professional, baik, dan bersih; dan

3. Terwujudnya pusat data dan informasi legislasi yang lengkap.

4.2 Hasil Penelitian

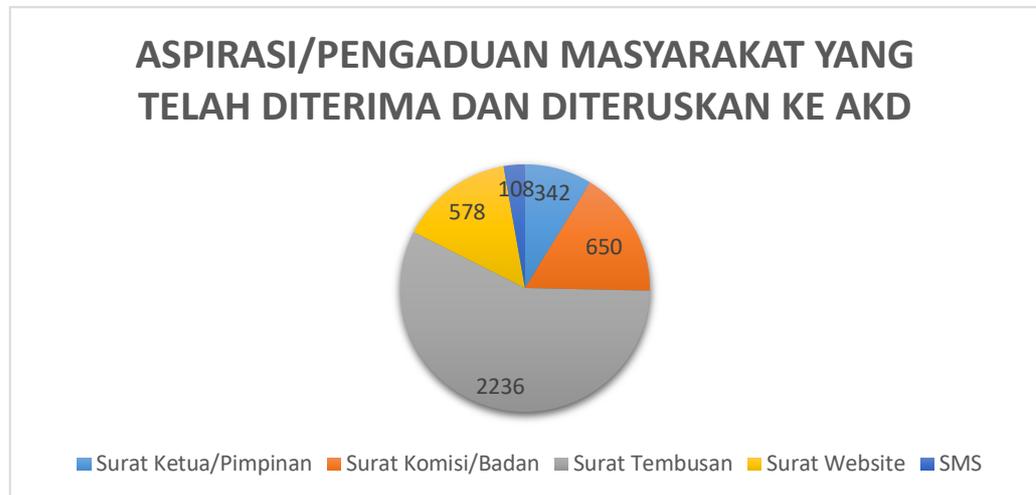
Pada bab ini menjelaskan lebih lanjut mengenai data-data yang telah diperoleh mengenai kinerja Sekretariat Jenderal dalam menindaklanjuti pengaduan pada Komisi X DPR RI. Data tersebut diperoleh melalui wawancara kepada pihak Sekretariat Jenderal, Komisi X DPR RI, masyarakat pengadu, studi kepustakaan dan juga observasi terhadap fenomena-fenomena yang berkaitan dengan judul penelitian.

Permasalahan pada kinerja Sekretariat Jenderal DPR RI yang mengalami penurunan di tahun 2021 serta pada Komisi X DPR RI menjadi lokus penelitian dikarenakan memang pada bidang pendidikan di tahun 2020-2021 menerima jumlah pengaduan salah satu 3 terbanyak yaitu sebanyak 37, bahwa Komisi X DPR RI memiliki mitra kerja yaitu pendidikan, riset, olahraga, dan kepariwisata.

4.2.1 Indikator Kuantitas

Kuantitas yaitu jumlah yang harus diselesaikan atau dicapai. Pengukuran kuantitatif melibatkan perhitungan keluaran dari proses atau pelaksanaan kegiatan. Ini berkaitan dengan jumlah keluaran yang dihasilkan. Pada indikator kuantitas ini berkaitan pada kinerja Sekretariat Jenderal, akan ditelaah mengenai jumlah pengaduan atau laporan masyarakat pada Komisi X DPR RI, dari jumlah tersebut dipilah jumlah dari laporan yang ditindaklanjuti dan laporan yang ditolak. Untuk lebih jelasnya jumlah banyaknya laporan masyarakat dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Gambar 4.4 Pengaduan yang Diteruskan ke Alat Kelengkapan DPR RI



Sumber : Ringkasan Laporan Kinerja DPR RI Tahun Sidang 2020-2021

Dari gambar tersebut, dapat diketahui banyaknya laporan masyarakat pada surat ketua/pimpinan berjumlah 342 (tiga ratus empat puluh dua), surat komisi/badan berjumlah 650 (enam ratus lima puluh), surat tembusan berjumlah 2236 (dua ribu dua ratus tiga puluh enam), surat website berjumlah 578 (lima ratus tujuh puluh delapan) dan melalui SMS berjumlah 108 (seratus delapan). Komisi X DPR RI membawahi bidang permasalahan yaitu Pendidikan, Riset, Olahraga dan Kepariwisata. Untuk lebih mengetahui jumlah laporan pengaduan masyarakat sesuai dengan bidang permasalahan sebagai berikut :

khususnya Komisi X DPR RI yang merupakan pendidikan sebagai ruang lingkungannya.

Hal yang pertama dilihat dari kuantitas kinerja Sekretariat Jenderal yaitu mengenai jumlah laporan yang diterima oleh Sekretariat Jenderal baik semua Komisi DPR RI (terutama pada Komisi X DPR RI) pada tahun 2020-2021, dengan ini dilakukannya wawancara dengan Kepala Subbagian Analisis Pengaduan Masyarakat II (I¹) yang merupakan senada dengan Kepala Biro Hukum dan Pengaduan Masyarakat (I²) dan Deputi Administrasi (I³) sebagai berikut:

“Rata-rata per-tahun secara keseluruhan sekitar kurang lebih 5.000 (lima ribu) surat dalam 1 (satu) tahun sudah termasuk dengan surat yang diarsipkan. Surat per-hari itu kurang lebih yang masuk itu 30 (tiga puluh) surat.” (Wawancara, 03 April 2023).

Kemudian berdasarkan hasil observasi jumlah laporan masyarakat pada tahun 2020-2021 yang disampaikan oleh Bagian Pengaduan Masyarakat yaitu:

Gambar 4.6 Jumlah Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat Tahun 2020-2021



Sumber: Ringkasan Laporan Kinerja DPR RI Tahun Sidang 2020-2021

Gambar diatas menunjukkan bahwa jumlah aspirasi dan pengaduan masyarakat tahun sidang 2020-2021 melalui surat

berjumlah 4.810 (empat ribu delapan ratus sepuluh), kemudian melalui website berjumlah 641 (enam ratus empat puluh satu) dan melalui SMS berjumlah 108 (seratus delapan) surat yang disampaikan. Jika dijumlahkan jumlah aspirasi/pengaduan masyarakat melalui surat, website, dan SMS yakni berjumlah 5.559 (lima ribu lima ratus lima puluh sembilan) aspirasi/pengaduan masyarakat yang disampaikan pada tahun 2020-2021.

Kemudian untuk mengetahui jumlah laporan masyarakat yang disampaikan pada Komisi X DPR RI, dilakukannya wawancara dengan Kepala Subbagian Tata Usaha Sekretariat Komisi X (I⁴) sebagai berikut:

“Untuk laporan yang masuk itu untuk 1 (satu) masa sidang itu, dalam 1 (satu) tahun kan ada 5 (lima) masa sidang dalam 1 masa sidang saja ada 15 (lima belas) pengaduan, kalau misalkan itu berarti dikali 5 (lima) pengaduan yang masuk ke Komisi X jadi 15 (lima belas) per-masa sidang dikali 5 (lima) masa sidang dalam setahun. Secara keseluruhan yaitu 75 (tujuh puluh lima) surat pengaduan yang masuk itu minimal bisa lebih.” (Wawancara, 15 Mei 2023)

Hal yang berbeda disampaikan oleh Staf Pengelola Data Komisi X (I⁵) sebagai berikut:

“Kira-kira untuk perbulan itu biasanya bisa sampai 5 (lima) hingga 10 (sepuluh) pengaduan dari luar. Kalau dalam setahun tidak menentu, karena tiap bulan belum tentu ada. Sekitar 50 surat lebih dalam 1 (satu) tahun.” (Wawancara, 15 Mei 2023)

Berdasarkan hasil observasi yang ditemukan pada jumlah aspirasi/pengaduan masyarakat yang telah diterima dan diteruskan ke Alat Kelengkapan DPR RI pada tahun 2020-2021 bersumber dari pengaduanadmin.DPR.go.id, pada Komisi X jumlah surat ketua/pimpinan sebanyak 4 (empat), surat komisi/badan sebanyak 11 (sebelas), surat tembusan sebanyak 75 (tujuh puluh lima), surat website sebanyak 93 (sembilan puluh tiga), dan melalui SMS sebanyak 2 (dua).

Uraian laporan diatas menunjukkan bahwa jumlah surat yang diteruskan ke Komisi X DPR RI yaitu pada surat ketua/pimpinan sebanyak 4 (empat), surat komisi/badan sebanyak 11 (sebelas), surat

tembusan sebanyak 75 (tujuh puluh lima), surat website sebanyak 93 (sembilan puluh tiga) dan yang melalui SMS sebanyak 2 (dua).

Untuk mengetahui laporan masyarakat yang ditolak secara rinci oleh Sekretariat Jenderal baik semua komisi dan khususnya pada Komisi X DPR RI dengan ini dijelaskan oleh Kepala Subbagian Analisis Pengaduan Masyarakat II (I¹) sebagai berikut:

“Kalau ditolak dalam artinya diarsipkan yakni suratnya tidak memenuhi syarat seperti, identitas pengirim tidak ada, tanda-tangan pengirim dalam surat tidak ada, dan materi surat yang disampaikan tidak jelas.” (Wawancara, 03 April 2023)

Dan diperkuat dengan pernyataan tambahan sebagai berikut:

“Total surat yang ditolak itu tergantung, berdasarkan data portal pengaduanadmin.DPR.go.id periode tanggal 1 Januari 2023 hingga 3 April 2023 itu sekitar ada 1252 (seribu dua ratus lima puluh dua) yang masuk, yang diarsipkan hanya ada 5 (lima). Kalau sampah itu artinya ditolak melalui surat website yaitu ada 2 (dua). Jadi dalam periode itu ada 7 (tujuh) surat. Kalau dirata-rata 28 (dua puluh delapan) hingga 30 (tiga puluh) surat per-tahun yang diarsipkan, baik surat tertulis maupun website.” (Wawancara, 03 April 2023).

Pernyataan yang senada disampaikan oleh Kepala Biro Hukum dan Pengaduan Masyarakat (I²) sebagai berikut:

“Kita tidak pernah menolak, ini kan sudut Sekretariat Jenderal dibawah Bagian Pengaduan Masyarakat. Kita tidak tolak semua surat baik itu surat yang ditujukan ke ketua, Sekretaris Jenderal, Alat Kelengkapan Dewan (AKD), maupun tembusan itu semua di proses. Mulai dari verifikasi, kalau tembusan kita sampaikan ke komisi sesuai bidangnya komisi terus kalau ke pimpinan atau Alat Kelengkapan Dewan (AKD) tetap di analisis jadi tidak ada yang di tolak.” (Wawancara, 31 Maret 2023)

Hal senada juga disampaikan oleh Deputi Administrasi (I³) sebagai berikut:

“Tidak ada laporan yang di tolak, semua laporan diterima. Biasanya dianalisa dahulu semua surat tersebut, diterima semuanya terus di Analisa di cek gitu, biasanya ada identitasnya, pengirimnya siapa tidak ada yang tidak pakai pengirim. Jadi di analisa substansinya apa isinya kemudian dibuatkan rekapnya, rekap itulah yang dilaporkan ke komisi-komisi.” (Wawancara, 03 April 2023)

Pernyataan senada juga dijelaskan oleh Kepala Subbagian Tata Usaha Sekretariat Komisi X (I⁴) senada dengan Staf Pengelola Data Komisi X (I⁵) sebagai berikut:

“Semua laporan itu diterima oleh Komisi X asalkan memang laporan ataupun permohonan audiensi yang berkaitan dengan bidang tugas Komisi X yaitu bidang tugas pendidikan, olahraga, pariwisata, dan arsip nasional, jadi tuh ga ada yang ditolak biasanya yang kita tolak tuh yang tidak bersentuhan pada Komisi X ataupun hanya tembusan jadi hanya mengetahui surat.” (Wawancara, 15 Mei 2023)

Dilihat hasil dari wawancara tersebut diketahui berdasarkan Keputusan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor: 1770/SEKJEN/2020 Tentang Penetapan Maklumat dan Standar Pelayanan di Lingkungan Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Tahun 2020 yaitu Standar Pelayanan Pengaduan Masyarakat pada Pesyaratan Pelayanan yaitu 1) Pengaduan melalui surat/tertulis: masyarakat menyampaikan surat pengaduan tertulis, ditujukan ke alamat: Pimpinan/Komisi/Badan DPR RI Jl. Jenderal Gatot Subroto, Senayan Jakarta 10270. 2) Pengaduan melalui website: www.DPR.go.id (<https://pengaduan.DPR.go.id>) pengadu mengisi form pengaduan dengan melampirkan identitas. Beberapa hal yang harus diperhatikan agar pengaduan dapat diproses lebih lanjut: (a) surat/website memuat identitas dan alamat pengirim yang jelas dan lengkap; (b) surat/website memuat maksud dan tujuan yang jelas; (c) substansi permasalahan yang disampaikan jelas; (d) masalah yang disampaikan memerlukan penyelesaian atau respon; (e) data pendukung disampaikan secara lengkap dan akurat. 3) pengaduan datang langsung: masyarakat datang langsung ke Bagian Pengaduan Masyarakat Gedung Sekretariat Jenderal dan Badan Keahlian DPR RI lantai 2 R,209 Jl. Jenderal Gatot Subroto, Senayan Jakarta 10270 dengan mengisi buku tamu dan menyertakan fotocopi identitas diri. 4) pengaduan melalui SMS aspirasi : +628119443344.

Untuk mengetahui laporan masyarakat yang telah diselesaikan baik semua komisi dan khususnya pada Komisi X DPR RI, dengan ini dijelaskan oleh Kepala Subbagian Analisis Pengaduan Masyarakat II (I¹) sebagai berikut:

“Kita hanya merekap laporan jumlah pengaduan saja, jumlah yang telah diselesaikan artian disampaikan berbeda. Pengertian disini disampaikan kepada Alat Kelengkapan Dewan (AKD) berbeda dengan diselesaikan artinya ditindaklanjuti, karena kita tidak pernah tahu. Untuk hasil tindaklanjut komisi disampaikan ke Pengaduan Masyarakat itu tidak ada, justru ini yang penting.” (Wawancara, 03 April 2023)

Hal senada disampaikan oleh Kepala Biro Hukum dan Pengaduan Masyarakat (I²) sebagai berikut:

“Yang diselesaikan jumlah berapa kita tidak tahu persis, sebenarnya kita ada *missing link* yang tidak tersampaikan jumlah hasil analisa yang ditindaklanjuti oleh Komisi X DPR RI untuk bahan rapat. Hal ini terjadinya GAP, permasalahan ini akhirnya kita mengambil kebijakan dengan rutin melakukan koordinasi dengan sekretariat komisi setiap masa reses, kemudian kita menyusun Peraturan Sekretariat Jenderal tentang Pengelolaan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat Nomor 22 Tahun 2022.” (Wawancara, 31 Maret 2023)

Hal yang berbeda disampaikan oleh Deputy Administrasi (I³) sebagai berikut:

“Rata-rata laporan pengaduan ada yang memang ditujukan substansinya ke DPR, ada juga yang substansinya ke kementerian dan lembaga lain yang bisa menyelesaikan.” (Wawancara, 03 April 2023)

Melalui pernyataan-pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa saat ini Sekretariat Jenderal tidak mengetahui hasil tindaklanjut dari analisa aspirasi dan pengaduan masyarakat, dikarenakan Komisi X DPR RI tidak menyampaikannya kepada Sekretariat Jenderal.

Kemudian mengenai banyak jumlah laporan yang telah diselesaikan oleh Komisi X DPR RI, dengan ini dijelaskan oleh Kepala Subbagian Tata Usaha Sekretariat Komisi X senada dengan Staf Pengelola Data Komisi X (I⁵) sebagai berikut:

“Untuk laporan hitungannya persentase dalam setahun itu ada 75 (tujuh puluh lima) relative bisa untuk yang terkait Komisi X

biasanya mereka mengadukan terkait guru honorer, sarana pendidikan, ataupun pembangunan perpustakaan biasanya tidak langsung bersentuhan dengan Komisi X secara kebijakan tapi Komisi X hanya nanti akan meneruskan kembali hasil daripada audiensi tersebut kepada pemerintah jadi kalau DPR itu mengenai kebijakan tapi untuk eksekusi itu di pemerintah artinya akan diteruskan oleh pemerintah pada saat rapat kerja, rapat RDP kepada dirjen kepada menteri pada waktu rapat kerja jadi kalau di DPR itu terkait Komisi X terkait kebijakan tapi kalau eksekusi itu dipemerintah karena yang memegang anggaran itu kan pemerintah.” (Wawancara, 15 Mei 2023)

Berdasarkan hasil dokumentasi tentang Peraturan Sekretariat Jenderal DPR RI Nomor 22 Tahun 2022 Tentang Pengelolaan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat Kepada Dewan Perwakilan Rakyat 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.

Pada Peraturan Sekretariat Jenderal DPR RI Nomor 22 Tahun 2022, sudah jelas bahwa Komisi X DPR RI harus melakukan pencatatan dan membuat laporan berkala mengenai tindak lanjut terhadap Aspirasi dan Pengaduan yang telah disampaikan, karena pada Pasal 26 ayat (1) menjelaskan agar Bagian Pengaduan Masyarakat harus menyampaikan hasil tindak lanjut kepada pihak yang menyampaikan Aspirasi dan Pengaduan.

Untuk mengetahui secara rinci faktor penyebab laporan ditolak dan diproses, dengan ini disampaikan oleh Kepala Subbagian Analisis Pengaduan Masyarakat II (I¹) senada dengan Kepala Biro Hukum dan Pengaduan Masyarakat (I²) sebagai berikut:

“Faktor yang di tolak seperti identitas tidak jelas, tidak adanya tanda-tangan, materi surat pengadu tidak jelas isinya atau mengandung kata-kata yang tidak pantas. Untuk surat yang diproses sudah lengkap dengan memenuhi ketentuan/syarat tersebut. Syarat/ketentuan tertera pada standar pelayanan/maklumat.” (Wawancara, 15 Mei 2023)

Berbeda yang disampaikan oleh Deputy Administrasi mengenai faktor penyebab laporan ditolak dan diproses sebagai berikut:

“Tidak ada yang ditolak, semua laporan diproses karena laporan itu tidak boleh ditolak pada prinsipnya semua harus diproses disampaikan kepada Alat Kelengkapan Dewan untuk dapat didiskusikan atau disampaikan kepada pemerintah karena semua dilaporkan itu pasti biasanya sebagian adalah terkait dengan pelaksanaan pemerintahan.” (Wawancara, 03 April 2023)

Berdasarkan hasil observasi lapangan yang dilakukan ditemukan bahwa masih ada surat pengaduan yang tidak melengkapi tanda-tangan dan penyampaian materi surat tidak jelas dan mengandung unsur SARA.

Berdasarkan hasil dokumentasi pada Peraturan Sekretariat Jenderal DPR RI Nomor 22 Tahun 2022 Tentang Pengelolaan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat Kepada Dewan Perwakilan Republik Indonesia, Pasal 13 ayat (1) menjelaskan bahwa pihak yang menyampaikan Aspirasi secara tidak langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 harus memenuhi persyaratan: a. melampirkan identitas; b. menyampaikan maksud dan tujuan yang jelas; dan c. menyampaikan substansi yang jelas. Pasal 13 ayat (2) menjelaskan bahwa untuk Pengaduan secara tidak langsung harus memenuhi persyaratan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan disertai dengan data pendukung. Pada Pasal 13 ayat (3) menjelaskan bahwa selain ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), penyampaian Pengaduan harus memenuhi syarat berupa permasalahan yang memerlukan respon.

Untuk mengetahui dan menggambarkan mengenai kinerja Sekretariat Jenderal dalam menindaklanjuti pengaduan pada Komisi X DPR RI, dengan ini melakukan wawancara dengan masyarakat yang melapor di Sekretariat Jenderal DPR RI untuk memperkuat data yang dimiliki, berikut pernyataan dari informan masyarakat (I⁶) :

“Kalau menurut aku, cukup responsive pengaduannya itu, cepat diproses memang cepatnya itu tidak sampai 1-2 minggu tapi sekitar 1 bulan.” (Wawancara, 13 Mei 2023)

Pernyataan juga disampaikan oleh masyarakat lainnya yang melapor di Sekretariat Jenderal DPR RI, berikut pernyataan yang disampaikan informan masyarakat (I⁷) :

“Menurut saya, responnya cukup baik meskipun sedikit lama. Namun, hal itu wajar. Karena banyaknya laporan pengaduan yang masuk.” (Wawancara, 15 Mei 2023)

Pernyataan juga disampaikan oleh Komisi X DPR RI selaku yang menerima pelayanan dari Sekretariat Jenderal DPR RI, berikut pernyataan oleh Kepala Subbagian Tata Usaha Sekretariat Komisi X (I⁴), sebagai berikut:

“Kalau untuk kesekjenan selama ini juga sudah menggunakan sarana teknologi informasi artinya untuk segala laporan yang masuk sudah bisa cukup baiklah pengelolaannya pengdistribusian daripada audiens masyarakat yang mengadu di DPR mungkin hanya terbatas untuk wilayah-wilayah yang mungkin sarana teknologi informasinya yang kurang bagus makannya mungkin masih berupa surat bukti surat mungkin wilayah yang sudah maju bisanya dengan surat secara elektronik pun ditanggapi.” (Wawancara, 15 Mei 2023)

Pernyataan yang senada juga disampaikan oleh Staf Pengelola Data Komisi X (I⁵) sebagai berikut :

“Sekjen sudah mengerjakan pekerjaannya sesuai dengan SOP. Semua sudah bagus dan berjalan lancar dan tidak ada masalah.” (Wawancara, 15 Mei 2023)

Berdasarkan hasil observasi Laporan Kinerja Sekretariat Jenderal Tahun 2021 menunjukkan bahwa capaian kinerja Sekretariat Jenderal DPR RI tahun 2021 sebagai berikut :

Tabel 4.4 Capaian Kinerja Tahun 2021

NO	SASARAN/INDIKATOR	TARGET	REALISASI	CAPAIAN
1	Terpenuhinya Kepuasan Anggota DPR RI atas dukungan Setjen DPR RI			
	Indeks Kepuasan Anggota DPR RI atas layanan Sekretariat Jenderal DPR RI	3,22	3,24	100,62%
2	Terwujudnya tata kelola pemerintahan di Setjen DPR RI yang berkualitas			
	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 SPIP	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%

Terwujudnya Keterbukaan Informasi dan Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)				
	a. Hasil penilaian terhadap implementasi standar teknis layanan informasi public	Menuju Informatif	Informatif	125%
	b. Indeks Pelaksanaan Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE)	Baik	Baik	100%

Sumber: Laporan Kinerja Sekretariat Jenderal DPR RI Tahun 2021)

Upaya mewujudkan kinerja dalam Renstra 2020-2021, target kinerja tahunan yang tercantum dituangkan ke dalam perjanjian kinerja setiap tahunnya. Rencana Strategis Setjen DPR RI tahun 2020-2024 ditetapkan melalui Persekjen DPR RI Nomor 10 Tahun 2020 tentang Rencana Strategis Setjen DPR RI tahun 2020-2024 sebagaimana terakhir diubah dengan Persekjen DPR RI Nomor 18 Tahun 2021 tentang Perubahan Persekjen DPR RI Nomor 10 Tahun 2020 tentang Rencana Strategis Sekretariat Jenderal DPR RI Tahun 2020-2024.

Pada sasaran/indikator nomor 1 yakni terpenuhinya kepuasan Anggota DPR RI atas dukungan Setjen DPR RI. Terlihat bahwa capaian kinerja tahun 2021 telah terealisasikan dari semua sasaran/indikator. Pada indeks kepuasan Anggota DPR RI hasil diperoleh melalui Survei Kepuasan Pengguna Layanan Setjen DPR RI yang dilaksanakan oleh Anggota DPR RI Periode 2019-2024. Survei ini berpedoman pada Permenpan RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Kuesioner disusun dengan ukuran tingkat kepuasan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat), dengan keterangan (1 = sangat tidak puas, hingga skala tertinggi 4 = sangat puas). Ada 7 (tujuh) unsur penilaian

dalam kuesioner ini yakni: 1) Sistem, Mekanisme dan Prosedur; 2) Waktu Penyelesaian; 3) Produk Spesifikasi Jenis Layanan; 4) Kompetensi dan Perilaku SDM; 5) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan; 6) Sarana dan Prasarana; 7) Keahlian.

Pada gambar indeks kepuasan anggota atas layanan Setjen hasil survei yaitu, Sistem, Mekanisme dan Prosedur sebesar 3,32; Waktu Penyelesaian sebesar 3,23; Produk Spesifikasi Jenis Layanan dan Kompetensi dan Perilaku SDM yakni sebesar 3,26; Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan sebesar 3,14; Sarana dan Prasarana sebesar 3,10; dan Keahlian sebesar 3,23. Namun jika dibandingkan capaian kinerja indeks kepuasan Anggota DPR RI atas layanan Sekretariat Jenderal DPR RI tahun 2020 dengan tahun 2021 sebagai berikut:

Tabel 4.5 Perbandingan Capaian Kinerja

Sasaran	Indikator Kinerja	Tahun 2020			Tahun 2021		
		Target	Realisasi	Capaian	Target	Realisasi	Capaian
Terpenuhinya kepuasan Anggota DPR RI atas dukungan Setjen DPR RI	1. Indeks kepuasan Anggota DPR RI atas layanan	3,20	3,27	102,19%	3,22	3,24	100,62%

Sumber: Laporan Kinerja Sekretariat Jenderal DPR RI Tahun 2021

Terlihat pada tahun 2020 target indikator yaitu 3,20 dengan capaian sebesar 102,19%. Namun pada tahun 2021 target indikator naik menjadi 3,22 dengan capaian 100,62%. Meskipun dalam hal ini mencapai target yang ditentukan, tapi capaian tahun 2021 ini turun menjadi 100,62% yang sebelumnya sebesar 102,19%.

Untuk mengetahui penjelasan mengenai penurunan kinerja Sekretariat Jenderal DPR RI di tahun 2021, dengan ini melakukan

wawancara dengan Kepala Subbagian Analisis Pengaduan Masyarakat II (I¹) sebagai berikut:

“Salah satunya adanya di tahun itu adalah sistem *lockdown*, akibat *Covid-19* dimana para pegawai atau pengelola aspirasi pengaduan melaksanakan WFH, jadi bergantian disini mengakibatkan pengelolaan tidak maksimal, karena secara bergantian masuknya pada saat itu.” (Wawancara, 03 April 2023)
Hal berbeda disampaikan oleh Kepala Biro Hukum dan

Pengaduan Masyarakat (I²) sebagai berikut:

“Jadi Sekretariat Jenderal ini *supporting system*, yakni adanya macam-macam bidang yaitu keuangan, sarana prasarana, nah ini dilihat dari hasil survei indeks unsur penilaian. Dan ketika menyampaikan survei mungkin berbeda dengan tahun sebelumnya makannya jadi nilainya indeksnya turun gitu.” (Wawancara, 31 Maret 2023)

Hal yang berbeda juga disampaikan oleh Deputy Administrasi (I³)

sebagai berikut:

“Ini adalah unsur penilaian untuk menghitung indeks kepuasan Anggota DPR RI. Jadi indeks ini digunakan sebagai ukuran daripada kinerja Sekjen karena fungsi kesekjenan memberikan layanan kepada Anggota DPR RI. Di dalam survei tersebut tentunya ada *variable-variabel* yang digunakan. Ini dilihat indeks komposit kepuasan Anggota atas layanan Sekjen jadi Anggota DPR RI di survei dikasih kuesioner kemudian diolah kembali waktu mengolah sudah dikelompokkan bagaimana tingkat kepuasan Anggota pada sistem mekanisme, bagaimana kepuasan anggota untuk waktu penyelesaian, termasuk bagaimana penanganan pengaduan saran dan masukan di respon.” (Wawancara, 03 April 2023)

Berdasarkan hasil observasi yang di dapat perubahan juga terlihat pada perbandingan indeks penilaian tahun 2020 dan 2021 terlihat Indeks komposit kepuasan anggota mengalami penurunan sebesar -0,92%. Dari keseluruhan unsur penilaian hanya Keahlian yang mengalami peningkatan hingga sebesar 0,62%. Terlihat juga pada penanganan pengaduan, saran dan masukan mengalami penurunan sebesar -1,26%. Pada unsur keahlian mengalami peningkatan dikarenakan layanan ini tidak dipengaruhi oleh anggaran jenis layanan ini bersifat substantif keahlian tenaga fungsional di lingkungan Setjen

DPR RI dan terbitan bentuk cetakan sudah dialihkan dengan *softcopy* yang diupload pada *website* DPR RI.

Pada tahun 2021, jenis bidang pelayanan dinilai lebih banyak dari tahun sebelumnya. Terlihat waktu penyelesaian mengalami penurunan tertinggi sebesar 2,12%. Bidang pelayanan meningkat menjadi 15 (lima belas) layanan, dimana sebelumnya hanya 10 (sepuluh) layanan. Menurunnya layanan pemeliharaan/perbaikan pada sarana dan prasarana disebabkan oleh kebijakan refocusing dan realokasi anggaran dalam penanganan dan penanggulangan pandemi *covid-19*.

Tabel 4.6 Triangulasi Pemaparan Indikator Kuantitas

Sub Indikator	Hasil Wawancara	Hasil Observasi	Dokumentasi
Jumlah laporan yang diterima oleh Sekretariat Jenderal pada Komisi X DPR RI tahun 2020-2021?	Jumlah keseluruhan laporan yang masuk sekitar 5.000 laporan pertahun. Sedangkan pada jumlah laporan ditujukan kepada Komisi X DPR RI sekitar 50-75 surat pengaduan dalam setahun.	Pada Komisi X jumlah surat jumlah surat ketua/pimpinan sebanyak 4 (empat), surat komisi/badan sebanyak 11 (sebelas), surat tembusan sebanyak 75 (tujuh puluh lima), surat website sebanyak 93 (sembilan puluh tiga), dan melalui SMS sebanyak 2 (dua).	Persentase jumlah pengaduan yang diteruskan ke Alat Kelengkapan DPR RI tahun sidang 2020-2021
Penyebab laporan ditolak Sekretariat	Faktor laporan ditolak yaitu identitas tidak jelas, tidak adanya tanda-	Surat pengaduan yang disampaikan tidak dilengkapi tanda-tangan, dan materi	Peraturan Sekretariat Jenderal DPR RI Nomor 22 Tahun 2022

Jenderal DPR RI?	tangan, dan materi surat tidak jelas.	yang disampaikan tidak jelas.	
Kinerja Sekretariat Jenderal Tahun 2021	Penurunan terjadi karena sistem <i>lockdown</i> sehingga diharuskan melaksanakan WFH.	Indeks komposit kepuasan Anggota DPR RI atas layanan Setjen DPR RI mengalami penurunan pada tahun 2021 dibandingkan dengan tahun 2020 yakni -0,92%	Laporan Kinerja Sekretariat Jenderal DPR RI Tahun 2021

4.2.2 Indikator Kualitas

Kualitas yaitu mutu yang harus dihasilkan (baik tidaknya). Pengukuran kualitatif keluaran mencerminkan pengukuran “tingkat kepuasan,” yaitu seberapa baik penyelesaiannya. Ini berkaitan dengan bentuk keluaran. Penelitian mengukur tingkat kepuasan dari faktor pendukung dan faktor penghambat Sekretariat Jenderal dalam menindaklanjuti pengaduan pada Komisi X DPR RI, berikut ini penjelasan mengenai faktor pendukung dalam menindaklanjuti pengaduan pada Komisi X DPR RI dari Kepala Subbagian Analisis Pengaduan Masyarakat II (I¹) sebagai berikut:

“Faktor pendukung yakni, jumlah SDM pengelola aspirasi dan pengaduan masyarakat yang mencukupi, pengetahuan dan keterampilan SDM pengelola aspirasi dan pengaduan masyarakat, sarana dan prasarana seperti komputer, laptop, *faximili, telephone*, dan alat tulis kantor, serta teknologi informasi yang berupa aplikasi sistem pengaduan masyarakat.” (Wawancara, 03 April 2023)

Pernyataan berbeda disampaikan oleh Kepala Biro Hukum dan Pengaduan Masyarakat (I²) mengenai faktor pendukung sebagai berikut:

“Dilihat dari faktor pendukung yaitu tanggapnya Bagian Pengaduan Masyarakat, surat pengaduan segera di input pada sistem yaitu pengaduanadmin.DPR.go.id yang dikelola oleh Bagian Pengaduan Masyarakat. Surat yang telah diverifikasi dan dianalisa oleh staf analis akan disampaikan kepada Kepala Bagian Pengaduan Masyarakat, setelahnya surat ini disampaikan kepada pengadu/pelapor bahwa surat telah diteruskan kepada Alat Kelengkapan Dewan (AKD). Keputusan surat pengaduan tersebut akan ditindaklanjuti oleh AKD termasuk tujuannya pada Komisi X DPR RI.” (Wawancara, 31 Maret 2023)

Pernyataan yang berbeda juga disampaikan oleh Deputi Administrasi (I³) sebagai berikut:

“Adanya regulasi/aturan yang dijadikan sebagai dasar untuk memproses berbagai macam pengaduan tersebut.” (Wawancara, 03 April 2023)

Untuk mengetahui secara jelas faktor pendukung juga disampaikan oleh Kepala Subbagian Tata Usaha Sekretariat Komisi X (I⁴) sebagai berikut:

“Yang pasti faktor pendukung kevalidan data, memang ada surat yang diajukan oleh audiensi ke pemerintah ke kementerian atau ke lembaga mana pun itu menjadi suatu data dukung. Untuk DPR khususnya Komisi X untuk menindaklanjuti biasanya kan banyak orang yang ingin audiensi itu tanpa ada data pendukungnya yang secara hukum mungkin tidak memenuhi syarat ketentuan jadi makanya kadang suka tidak ataupun telat kita responnya yang prioritas tadi data yang memang ada kaitannya dengan kelengkapan datanya yang didukung surat-surat yang mempunyai kekuatan hukumnya.” (Wawancara, 15 Mei 2023)

Pernyataan mengenai faktor pendukung juga disampaikan oleh Staf Pengelola Data Komisi X (I⁵) sebagai berikut:

“Pelapor menyampaikan surat asli, alamat yang ditujukan sesuai untuk Komisi X, permasalahan jelas, waktunya kapan disesuaikan dengan masa persidangan disini. Untuk jadwal sidang tidak menentu dan maksimal itu 3 bulan. Masa reses 1 bulan, dalam 1 tahun masa reses ada 5 kali.” (Wawancara, 15 Mei 2023)

Selain wawancara dengan pegawai Sekretariat Jenderal untuk mendapatkan informasi yang valid maka dilakukan wawancara kepada masyarakat, berikut hasil wawancara yang disampaikan oleh informan

masyarakat pengadu (I⁷) senada dengan informan masyarakat (I⁶) sebagai berikut:

“Faktor pendukung dari kecepatan respon laporan dan kemudahan akses dari *website* pengaduan.” (Wawancara, 15 Mei 2023)

Dapat dilihat dari wawancara tersebut diketahui bahwa faktor pendukung adanya kecepatan respon serta kemudahan akses melalui *website*. Pelayanan yang mudah diakses dan kecepatan respon dari pihak Sekretariat Jenderal dan tentunya pada Bagian Pengaduan Masyarakat unit kerja yang mengelola sehingga pengadu merasa sangat terbantu adanya Sekretariat Jenderal tentunya juga pada unit kerja Bagian Pengaduan Masyarakat terutama terhadap layanan yang diberikan. Hal ini saya lihat pada saat melakukan kerja lapangan di Bagian Pengaduan Masyarakat bahwa setiap harinya selalu ada progres yang sangat baik baik menerima laporan *website* maupun surat tertulis, pelayanan ramah juga diberikan ketika ada pengadu yang datang.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan dilapangan keaslian surat melalui tanda-tangan serta dokumen pendukung dan materi surat yang disampaikan jelas menjadi dukungan dalam proses analisa surat pengaduan, sistem pengaduan masyarakat menjadi pendukung memudahkan untuk menginput surat yang telah di analisa.

Berdasarkan hasil dokumentasi dalam Keputusan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor: 1770/SEKJEN/2020 Tentang Penetapan Maklumat dan Standar Pelayanan di Lingkungan Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Tahun 2020 yaitu Standar Pelayanan Pengaduan Masyarakat pada Persyaratan Pelayanan, sebagai berikut:

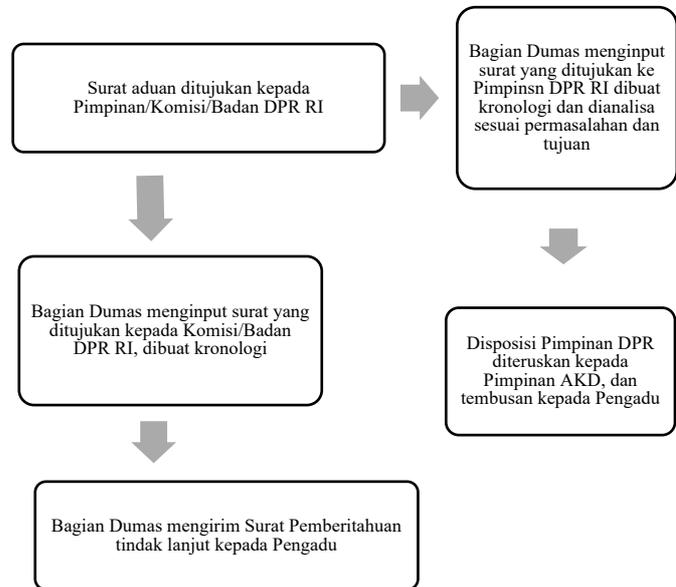
Tabel 4.7 Standar Pelayanan Pengaduan Masyarakat

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No 17 Tahun 2014 tentang Majelis Permusyawaratan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Daerah sebagaimana telah beberapa kali

		<p>diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2019;</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2020 tentang Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 39) 4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 TENTANG Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; 5. Permenpan Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Republik Secara Nasional; 6. Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Setjen dan BK DPR RI sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Sekjen DPR RI Nomor 7 Tahun 2018; 7. Keputusan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 369/SEKEJN/2013 tentang Penetapan Pedoman Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia.
2.	Persyaratan Pelayanan	1. Pengaduan melalui surat/tertulis:

3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>masyarakat menyampaikan surat pengaduan tertulis, ditujukan ke alamat :</p> <p>Pimpinan/Komisi/Badan DPR RI Jl. Jenderal Gatot Subroto, Senayan Jakarta 10270</p> <p>2. Pengaduan melalui <i>website</i> : www.DPR.go.id (https://pengaduan.DPR.go.id)</p> <p>Pengadu mengisi form pengaduan dengan melampirkan identitas.</p> <p>beberapa hal yang harus diperhatikan dengan agar pengaduan dapat diproses lebih lanjut:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Surat/website memuat identitas dan alamat pengirim yang jelas dan lengkap; b. Surat/website memuat maksud dan tujuan yang jelas; c. Substansi permasalahan yang disampaikan jelas; d. Masalah yang disampaikan memerlukan penyelesaian atau respon; <p>Data pendukung disampaikan secara lengkap dan akurat.</p> <p>3. Pengaduan datang langsung</p> <p>Masyarakat datang langsung ke: Bagian Pengaduan Masyarakat Gedung Sekretariat Jenderal dan Badan Keahlian DPR RI Lantai 2 R.209 Jl. Jenderal Gatot Subroto, Senayan Jakarta 10270</p> <p>Dengan mengisi buku tamu dan menyertakan fotokopi identitas diri.</p> <p>4. Pengaduan melalui SMS aspirasi +628119443344</p>
----	---------------------------------	--

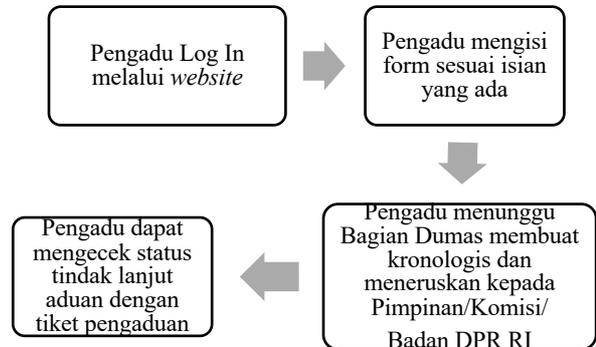
1. Pengaduan melalui surat/tertulis:



Keterangan:

- a. Surat aduan ditujukan kepada Pimpinan/Komisi/Badan DPR RI;
- b. Bagian Dumas menginput surat yang ditujukan ke Pimpinan DPR RI, dibuat kronologi dan dianalisa sesuai permasalahan dan tujuan;
- c. Bagian Dumas menginput surat yang ditujukan kepada Komisi/Badan DPR RI, dibuat kronologi;
- d. Bagian pengaduan meneruskan disposisi pimpinan DPR kepada Pimpinan Komisi/Badan;
- e. Bagian Dumas mengirim Surat Pemberitahuan Tindak lanjut kepada Pengadu.

2. Pengaduan melalui website:

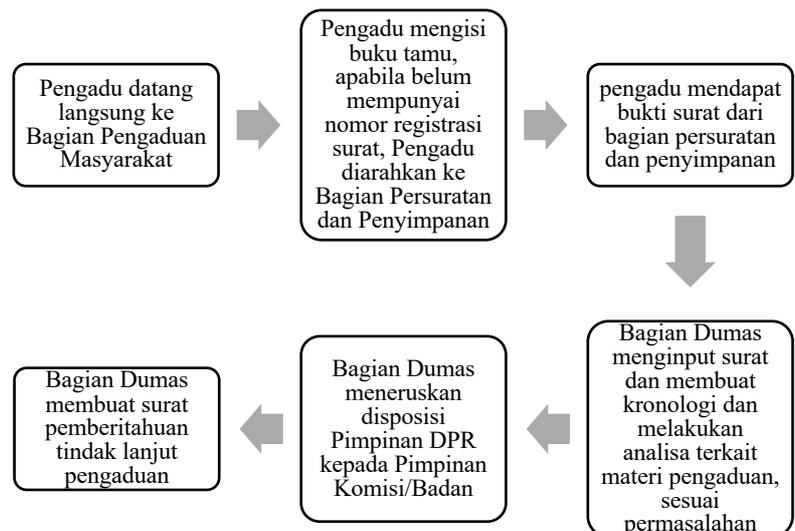


Keterangan:

3. Pengadu Log In melalui [www.DPR .go.id](http://www.DPR.go.id) (<https://pengaduan.DPR.go.id>);
4. Pengadu mengisi form, sesuai isian yang ada, dan akan mendapat tiket pengaduan;
5. Bagian dumas membuat kronologis dan meneruskan kepada pimpinan/komisi/badan DPR RI;
6. Pengadu dapat mengecek status tindak lanjut aduan dengan tiket pengaduan.

3. Pengaduan datang langsung:

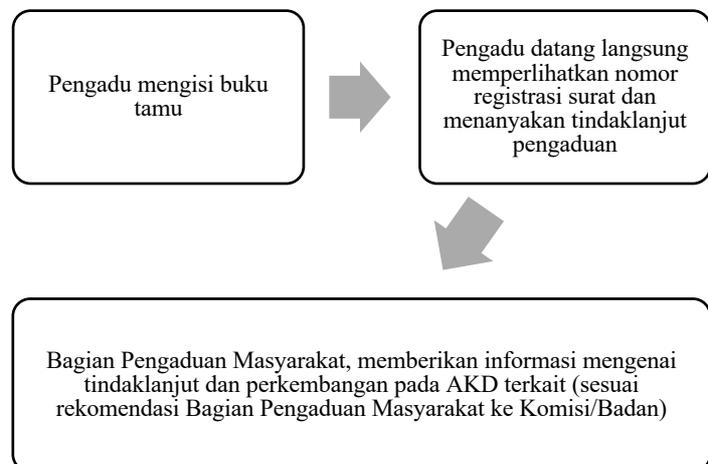
a. Membawa surat aduan

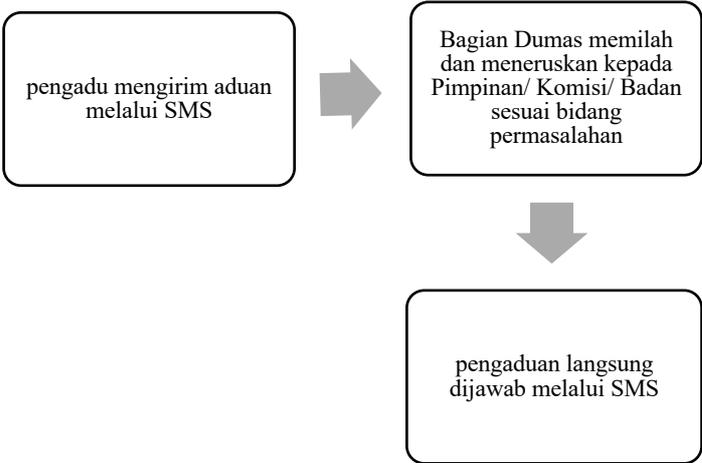


Keterangan:

- 1) Pengadu datang langsung ke bagian pengaduan masyarakat;
- 2) Pengadu mengisi buku tamu, apabila belum mempunyai Nomor Registrasi Surat, Pengadu diarahkan ke bagian persuratan dan penyimpanan;
- 3) Pengadu mendapatkan bukti surat dari bagian persuratan dan penyimpanan;
- 4) Bagian dumas menginput surat, membuat kronologi dan melakukan Analisa terkait materi pengaduan, sesuai permasalahan;
- 5) Bagian Dumas meneruskan disposisis pimpinan DPR kepada Pimpinan Komisi/ Badan;
- 6) Bagian dumas membuat surat pemberitahuan tindaklanjut pengaduan.

b. Permohonan informasi tindaklanjut surat aduan:



		<p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengadu mengisi buku tamu; 2) Pengadu datang langsung dan memperlihatkan nomor registrasi surat dan menanyakan nomor registrasi surat dan menanyakan tindaklanjtu pengaduan; 3) Bagian pengaduan masyarakat, memberikan infromasi mengenai tindaklanjut perkembangan pada AKD terkiat (sesuai rekomendasi bagian pengaduan masyarakat komisi/badan). <p>4. Pengaduan melalui SMS +628119443344</p> <div style="text-align: center;">  <pre> graph TD A[pengadu mengirim aduan melalui SMS] --> B[Bagian Dumas memilah dan meneruskan kepada Pimpinan/ Komisi/ Badan sesuai bidang permasalahan] B --> C[pengaduan langsung dijawab melalui SMS] </pre> </div> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pengadu mengirim aduan melalui SMS; b. Bagian pengaduan masyarakat memilah dan meneruskan kepada pimpinan/komisi/badan sesuai bidang permasalahan; c. Aduan langsung dijawab melalui SMS.
4.	Jangka waktu penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan melalui surat/tertulis: ditindaklanjuti 3x24 jam 2. Pengaduan melalui website www.DPR.go.id (http://pengaduan.DPR.go.id)

		<p>Ditindaklanjuti pada hari yang sama 1x24 jam</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Pengaduan secara langsung ditindaklanjuti dihari yang sama 4. Pengaduan melalui SMS aspirasi 08119443344 ditindaklanjuti pada hari yang sama 1x24 jam 5. Loket pengaduan dibuka setiap hari kerja pukul 08.00-16.00 wib 6. Jangka waktu penyelesaian surat pengaduan disesuaikan dengan permasalahan yang diadukan
5.	biaya/tarif	tidak dipungut biaya/gratis
6.	produk pelayanan	analisis surat pengaduan sesuai permasalahan yang diadukan maupun melalui media yang digunakan
7.	sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tamu ber-AC, meja, kursi tamu 2. Komputer dengan akses internet 3. Printer 4. Pesawat telepon 5. Mesin Fax 6. Mesin fotokopi
8.	kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang memiliki pengetahuan di bidang keparlemenan; 2. SDM yang memiliki kemampuan berkomunikasi dan keterampilan khusus dalam hal penanganan pengaduan; 3. SDM yang memiliki kemampuan menganalisa substansi pengaduan; 4. SDM yang memiliki kemampuan dibidang teknologi informasi.
9.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Atasan langsung kepala bagian pengaduan dan masyarakat 2. Kepala biro hukum dan pengaduan masyarakat
10.	penanganan pengaduan,	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terkait pelayanan pengaduan masyarakat disampaikan melalui Kotak Suara di: Bagian pengaduan masyarakat Setjen dan BK DPR RI

	saran, dan masukan	Gedung Setjen dan BK Lantai 2 R.209 Telp. 021-5715-764, 5715-818, 515-815 Fax. 021-5715-687. 2. Terkait pelayanan pengaduan masyarakat secara online dapat disampaikan melalui email: bag_dumas@DPR.go.id
11.	Jumlah Pelaksana	18 orang
12.	jaminan pelayanan	pengaduan dan aspirasi yang disampaikan akan dianalisis dan diteruskan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.
13.	jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	identitas pengadu dilindungi kerahasiaannya.
14	evaluasi kinerja pelayanan	evaluasi kinerja pelayanan dilakukan satu kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan

Sumber: Maklumat Danstandar Pelayanan Sekretariat Jenderal DPR RI Tahun 2020

Pada tabel diatas merupakan standar pelayanan pengaduan masyarakat, dijelaskan mengenai persyaratan pelayanan mulai dari pengaduan melalui surat/tertulis, pengaduan melalui *website*, pengaduan datang langsung, dan pengaduan melalui SMS aspirasi. Sistem mekanisme dan prosedur telah dijelaskan oleh Kepala Biro Hukum dan Pengaduan Masyarakat sesuai pada standar pelayanan pengaduan masyarakat apabila surat pengaduan melalui surat/tertulis memiliki alur yaitu: a. surat aduan ditujukan kepada Pimpinan/ Komisi/ Badan DPR RI; b. Bagian Dumas menginput surat yang ditujukan ke Pimpinan DPR RI, dibuat kronologi dan dianalisa sesuai permasalahan dan tujuan; c. Bagian Dumas menginput surat yang ditujukan kepada

Komisi/ Badan DPR RI, dibuat kronologi; d. Bagian Pengaduan meneruskan disposisi Pimpinan DPR kepada Pimpinan Komisi/ Badan; e. Bagian Dumas mengirim surat pemberitahuan tindak lanjut kepada pengadu. Kemudian pada alur pengaduan melalui website yaitu: a. Pengadu *log in* melalui www.DPR.go.id (<http://pengaduan.DPR.go.id>); b. Pengadu mengisi form, sesuai isian yang ada dan akan mendapat tiket pengaduan; c. Bagian Dumas membuat kronologi dan meneruskan kepada Pimpinan/ Komisi/ Badan DPR RI; d. Pengadu dapat mengecek status tindak lanjut aduan dengan tiket pengaduan.

Pengadu juga dapat datang langsung jika pengadu membawa surat aduan sebagai berikut: a. Pengadu datang langsung ke bagian pengaduan masyarakat; b. Pengadu mengisi buku tamu, apabila belum mempunyai Nomor Registrasi Surat, Pengadu diarahkan ke bagian persuratan dan penyimpanan; c. Pengadu mendapatkan bukti surat dari bagian persuratan dan penyimpanan; d. Bagian dumas menginput surat, membuat kronologi dan melakukan Analisa terkait materi pengaduan, sesuai permasalahan; e. Bagian Dumas meneruskan disposisi pimpinan DPR kepada Pimpinan Komisi/ Badan; f. Bagian dumas membuat surat pemberitahuan tindak lanjut pengaduan.

Pengadu dapat datang langsung dengan tujuan untuk permohonan informasi tindak lanjut surat aduan sebagai berikut: a. Pengadu mengisi buku tamu; b. Pengadu datang langsung dan memperlihatkan nomor registrasi surat dan menanyakan nomor registrasi surat dan menanyakan tindak lanjut pengaduan; c. Bagian pengaduan masyarakat, memberikan informasi mengenai tindak lanjut perkembangan pada AKD terkait (sesuai rekomendasi bagian pengaduan masyarakat komisi/badan). Pengadu juga dapat datang langsung untuk konsultasi dengan alur sebagai berikut: a. Pengadu mengisi buku tamu; b. Pengadu berkonsultasi dan mengadukan permasalahan; c. Bagian dumas memberikan penjelasan kepada pengadu baik mengenai prosedur penyampaian surat aduan maupun penjeleasan terkait materi aduan

sesuai permohonan. Pengadu juga dapat menyampaikan pengaduannya melalui SMS dengan nomor +628119443344, namun SMS ini sudah tidak dapat digunakan pada tahun ini. Berikut mekanismenya: a. Pengadu mengirim aduan melalui SMS; b. Bagian pengaduan masyarakat memilah dan meneruskan kepada pimpinan/komisi/badan sesuai bidang permasalahan; c. Aduan langsung dijawab melalui SMS.

Faktor pendukung juga dijelaskan oleh Kepala Subbagian Analisis Pengaduan Masyarakat II sesuai pada standar pelayanan pengaduan masyarakat, dengan adanya sarana, prasarana, dan/atau fasilitas yaitu: 1) ruang tamu ber-AC, meja, kursi tamu; 2) Komputer dengan akses internet; 3) printer; 4) Pesawat telepon; 5) Mesin fax; 6) Mesin fotokopi. Selain itu, faktor pendukung dari kompetensi pelaksana sesuai pada standar pelayanan pengaduan masyarakat dengan ketentuan sebagai berikut: 1) SDM yang memiliki pengetahuan di bidang keparlemenan; 2) SDM yang memiliki kemampuan berkomunikasi dan keterampilan khusus dalam hal penanganan pengaduan; 3) SDM yang memiliki kemampuan menganalisa substansi pengaduan; 4) SDM yang memiliki kemampuan di bidang teknologi informasi.

Untuk mengetahui faktor penghambat dalam menindaklanjuti pengaduan, dengan ini disampaikan oleh Kepala Subbagian Analisis Pengaduan Masyarakat II (I¹) sebagai berikut:

“Pengelolaan Pengelolaan aspirasi dan pengaduan masyarakat dilaksanakan tidak berdasarkan standar operasional prosedur dan standar pelayanan/maklumat, kurangnya kerjasama diantara unit-unit yang terlibat dalam pengelolaan aspirasi dan pengaduan masyarakat, kurangnya pengetahuan dan keterampilan sumber daya SDM pengelola aspirasi dan pengaduan masyarakat. Pada Bagian Pengaduan Masyarakat, menjadi faktor penghambat kurangnya pemberdayaannya SDM, yang tidak sesuai dengan jumlah surat pengaduan yang masuk. Dalam penggunaan aplikasi yakni SIDUMAS namun sedang dikembangkan menjadi aplikasi terbaru yaitu aplikasi SRIKANDI. Pegawai Dumas sangat memerlukan pelatihan penggunaan aplikasi yang baru dengan cara mengadakan bimbingan teknis. Aplikasi SRIKANDI ini

masih dalam tahap sosialisasi dan bimbingan teknis pada setiap pegawai yang terlibat dalam proses surat menyurat termasuk pengelola aspirasi dan pengaduan masyarakat.” (Wawancara, 03 April 2023)

Berbeda hal yang dijelaskan oleh Kepala Biro Hukum dan Pengaduan Masyarakat (I²) mengenai faktor penghambat yakni sebagai berikut:

“Adanya GAP dalam menginformasikan tindak lanjut surat pengaduan namun tidak disampaikan kepada Sekretariat Jenderal.” (Wawancara, 31 Maret 2023)

Pendapat berbeda juga disampaikan oleh Deputy Administrasi (I³) sebagai berikut:

“Pengaduan yang disampaikan tidak spesifik ditujukan untuk siapa. Tidak spesifiknya ini menjadi faktor penghambat dalam proses tindak lanjut” (Wawancara, 03 April 2023)

Pernyataan berbeda disampaikan oleh Kepala Subbagian Tata Usaha Sekretariat Komisi X (I⁴) sebagai berikut:

“Penghambatnya itu datanya sebatas subjektif dari sudut pandang orang tertentu, kalau misalnya subjektif berarti khawatir nanti kita tidak mendapatkan informasi yang lengkap makanya kalau misalnya ingin bertemu audiensi DPR RI, Komisi X harus mempersiapkan datanya secara lengkap, kalau data yang tidak lengkap khawatir penilaiannya tidak objektif hingga tadi kita terkadang suka tidak merespon untuk yang sifatnya pribadi atau individu ataupun data yang tidak akurat.” (Wawancara, 15 Mei 2023)

Pernyataan berbeda juga disampaikan oleh Staf Pengelola Data Komisi X (I⁵) sebagai berikut:

“Tidak adanya penghambat, tergantung pengirim pengaduan menyampaikan suratnya, kalau suratnya ketika dalam masa persidangan itu langsung di proses, kalau saat reses pasti itu akan terhambat karena disini tidak ada kegiatan.” (Wawancara, 15 Mei 2023)

Selain wawancara dengan pegawai Sekretariat Jenderal dan Komisi X DPR RI, untuk mendapatkan informasi yang valid maka dilakukan wawancara kepada masyarakat, berikut hasil wawancara yang disampaikan oleh informan masyarakat pengadu (I⁶) sebagai berikut:

“Kurangya informasi mengenai kejelasan proses surat pengaduan.” (Wawancara, 13 Mei 2023)

Pendapat berbeda disampaikan oleh informan masyarakat pengadu (I⁷) sebagai berikut:

“Faktor penghambatnya dari beragamnya pengaduan yang masuk dan sulit akses untuk bisa laporan terselesaikan secara tepat waktu.” (Wawancara, 15 Mei 2023)

Dapat dilihat hasil wawancara dengan masyarakat bahwa masih kurangnya informasi mengenai proses tindak lanjut surat pengaduan, dan sulit akses untuk segera terselesaikan laporannya secara tepat waktu. Pada hal ini dikarenakan juga tidak ada informasi tindak lanjut surat dari Komisi yang terkait untuk disampaikan kepada Sekretariat Jenderal, hal ini telah dijelaskan pada 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.

Dari hasil observasi bahwa Sekretariat Jenderal DPR RI telah mengeluarkan SOP Pengelolaan Pengaduan Masyarakat yang Ditujukan kepada Pimpinan dan Komisi/Badan Melalui Surat dan *Website* Nomor SOP AP OT.03.03-0124, pada kegiatan nomor 4 point (a) jika surat pengaduan melalui surat yaitu melakukan telaahan dan

analisis surat pengaduan masyarakat dengan tahapan yakni menyusun kronologis permasalahan pengaduan, menganalisa permasalahan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang terkait, menyusun kesimpulan dan rekomendasi kepada pimpinan, dan memasukan hasil Analisa ke dalam *database*. Dibutuhkan waktu hingga 2 jam keterangan surat pengaduan yang ditujukan kepada pimpinan.

Selanjutnya melakukan telahaan terhadap kronologi surat pengaduan masyarakat yang dibutuhkan waktu hingga 1 jam keterangan surat pengaduan yang ditujukan kepada Komisi/Badan. Banyaknya surat yang masuk serta kurangnya SDM memberikan dampak yaitu lambatnya proses analisa surat pengaduan.

Untuk mengetahui penanganan yang dilakukan saat terjadinya keterhambatan dalam menindaklanjuti pengaduan, dengan ini dijelaskan oleh Kepala Subbagian Analisis Pengaduan Masyarakat II (I¹) senada dengan Kepala Biro Hukum dan Pengaduan Masyarakat (I²) sebagai berikut:

“Kalau misalkan penanganan yang disebabkan oleh pegawai yang sakit/cuti maka salah satu solusi yang di ambil dengan menggantikan pegawai yang bersangkutan dengan pegawai yang lain untuk melaksanakan tugas tersebut. Menanyakan kepada unit-unit yang terkait dalam pengelolaan aspirasi dan pengaduan masyarakat mengenai informasi tindaklanjut aspirasi pengaduan.” (Wawancara, 03 April 2023)

Penjelasan berbeda disampaikan oleh Deputi Administrasi (I³) mengenai penanganan pengaduan saat terjadinya keterhambatan, sebagai berikut:

“Selama ini tidak pernah adanya hambatan, semua ini terselesaikan dengan baik karena jumlah pegawainya ada walaupun terbatas kita kan menggunakan system ya jadi lebih mudah jadi kerjanya bisa dimana saja. Pegawai nya juga mempunyai kapasitas yang memadai jadi bisa bekerja cepat gitu ya. Analisa pengaduannya juga karena kemampuan atau kapasitas yang memang sangat memadai.” (Wawancara, 03 April 2023)

Pernyataan juga disampaikan oleh Subbagian Tata Usaha Sekretariat Komisi X (I⁴) sebagai berikut:

“Untuk penyelesaian penanganan itu tetap adanya diranah pemerintah, DPR itu hanya mendorong hanya menghimbau memperingatkan pemerintah karena tadi hanya sebagai politik kebijakan politik, actionnya itu dipemerintah karena pemerintah yang mempunyai perangkat-perangkat yang lebih lengkap seperti misalnya dari Menteri ke sekjen ke dirjen lalu kebawahnya tuh mereka lebih lengkap mereka juga didukung dengan anggaran jadi kalau di DPR itu sifatnya kebijakan politik jadi biasanya mengharapkan pemerintah mengajak pemerintah, menganjurkan pemerintah, menyarankan pemerintah, jadi tidak langsung diselesaikan disini, disini kita hanya mendengar lalu kita menyampaikan kembali kepada pemerintah jadi actionnya tetap di pemerintah.” (Wawancara, 15 Mei 2023)

Hal berbeda dijelaskan oleh Staf Pengelola Data Komisi X (I⁵)

sebagai berikut:

“Penanganan keterhanbatan biasanya membuat surat balasan ke pengaduan, kedua kalau ada kontak yang bisa di hubungi biasanya langsung di hubungi.” (Wawancara, 15 Mei 2023)

Untuk memperkuat dilakukannya wawancara dengan masyarakat mengenai tanggapan terhadap hal yang membuat proses penyelesaian laporan terhadap, pernyataan ini disampaikan oleh Masyarakat Pengadu (I⁶) sebagai berikut:

“Website pengaduan harus lebih di perbarui, informasi kejelasan suratnya, surat sampai sini, surat di proses.” (Wawancara, 13 Mei 2023)

Pernyataan berbeda disampaikan oleh Masyarakat Pengadu (I⁷)

sebagai berikut:

“Balik lagi, tergantung laporannya juga. Dan pihak-pihak yg terlibat dalam penyelesaian. Sebenarnya untuk respon tanggapan pengaduan sudah cukup baik sekali, hanya saja untuk proses penyelesaian sampai laporan itu tuntas pasti membutuhkan waktu yg lama.” (Wawancara, 15 Mei 2023)

Berdasarkan hasil observasi bahwa setiap surat pengaduan yang masuk setiap harinya selalu dilakukan penginputan ke sistem kemudian di analisa oleh analis di Bagian Pengaduan Masyarakat, pembagian surat oleh setiap analis dan apabila terjadi kendala dari analis tersebut langsung di ambil dengan menggantikan tindaklanjut tersebut dengan pegawai yang lain. Hal ini saya lihat pada saat melakukan kerja lapangan di Bagian Pengaduan Masyarakat, sejauh ini Bagian

Pengaduan Masyarakat Sekretariat Jenderal DPR RI cukup tanggap dalam penyelesaian laporan yang masuk.

Untuk mengetahui langkah solutif untuk memberikan penanganan aspirasi dan pengaduan masyarakat dengan ini dijelaskan oleh Kepala Subbagian Analisis Pengaduan Masyarakat II (I¹) senada dengan Deputi Administrasi (I³) sebagai berikut:

“Melalui informasi teknologi dalam hal ini melalui aplikasi Sistem Administrasi Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS), serta bekerja sama dengan unit-unit terkait yang terlibat dalam pengelolaan aspirasi pengaduan masyarakat dalam bentuk tim.” (Wawancara, 03 April 2023)

Pendapat berbeda disampaikan oleh Kepala Biro Hukum dan Pengaduan Masyarakat (I²) sebagai berikut:

“Langkah solutifnya yaitu *takeover* tugas kepada pegawai lain.” (Wawancara, 31 Maret 2023)

Pendapat mengenai langkah solutif disampaikan oleh Subbagian Tata Usaha Sekretariat Komisi X (I⁴) untuk melihat dari sudut pandang Komisi X DPR RI sebagai berikut:

“Paling kita bisa menekan pemerintah untuk setiap permasalahan yang terjadi dimasyarakat melalui yang dilaporkan yang diadakan ke Komisi X khususnya itu supaya segera diberikan penanganan yang serius. Pencerahan juga kepada masyarakat bahwa sebenarnya akar dari penyelesaian itu oleh pemerintah, kita hanya bisa mendorong, menganjurkan menekankan pemerintah, tapi biasanya sih sudah masuk dalam pembahasan di Komisi paling tidak akan mendapatkan perhatian dari pemerintah dibandingkan tidak dengan dukungan politik. Dukungan politik itu penting supaya bisa di denger, biasanya kalau tidak ada yang mendorong biasanya pemerintah suka ga denger gitu.” (Wawancara, 15 Mei 2023)

Pendapat berbeda disampaikan oleh Pengelola Data Komisi X (I⁵) sebagai berikut:

“Langkah solutif itu dapat diberikan jika sesuai dengan SOP.” (Wawancara, 15 Mei 2023)

Berdasarkan hasil observasi mengenai layanan SIDUMAS, SIDUMAS di kelola oleh Biro Hukum dan Pengaduan Masyarakat dan Bagian Pengaduan Masyarakat untuk menerima surat pengaduan melalui *website* serta SIDUMAS digunakan untuk pengelolaan surat

aspirasi dan pengaduan masyarakat. Hal ini saya lihat pada saat melakukan kerja lapangan menggunakan layanan SIDUMAS untuk menginput hasil analisa. Langkah solutif ini berdasarkan SOP, unit kerja yang mengelola aspirasi dan pengaduan masyarakat sudah berdasarkan SOP. Surat pengaduan dibedakan menjadi dua yaitu melalui surat dan melalui online. Jika surat pengaduan melalui surat, proses untuk lembar analisa surat kepada pimpinan yaitu selama 2 jam sedangkan surat pengaduan yang ditujukan kepada Komisi/Badan yaitu selama 1 jam. Jika surat yang disampaikan melalui *website* yaitu selama 15 menit baik untuk pimpinan maupun ditujukan untuk Komisi/Badan.

Untuk mengetahui pada tahun 2020-2021, Pendidikan Riset dan Teknologi salah satu 3 (tiga) terbanyak yang menerima pengaduan. Hal ini akan dijelaskan oleh Kepala Subbagian Tata Usaha Sekretariat Komisi X (I⁴) untuk melihat dari sudut pandang Komisi X DPR RI sebagai berikut:

“Pertama kita sudah tahu pemerintah kadang memberlakukan kurikulum suka berubah-ubah, itu jadi permasalahan ke masyarakat. Kedua permasalahan pengangkatan guru dimana-mana apalagi amanat undang-undangan 20% anggaran negara itu untuk pendidikan tapi untuk action dilapangannya itu tidak semudah kita pikirkan dari anggaran yang besar ini kan sejauh mana anggaran ini bisa efektif bermasalah kurikulum pengangkatan guru bermasalah, Ilaul juga sekarang penggunaan teknologi informasi untuk pembelajaran bermasalah. Makannya tingkat pengaduan cukup tinggi, memang di bidang pendidikan itu sangat luar biasa kompleksnya ditingkat pendistribusian kartu Indonesia pintar juga bermasalah, karena ini lah artinya butuh keseriusan pihak pemerintah supaya bisa melaksanakan apa yang menjadi keputusan politik dilaksanakan secara baik dan secara continue gitu. Karena tadi kalau tidak diawasi oleh DPR pemerintah suka lain kebijakannya apa yang sudah diputuskan. Faktor covid juga mempengaruhi proses pengajaran offline, kalau di Jakarta Surabaya Bandung Makassar tidak menjadi masalah tapi untuk daerah-daerah yang internetnya belum memadai pastinya akan menimbulkan permasalahan itu udah pasti kesitu. Sarana teknologi informasi juga belum merata ke Indonesia makanya, pengaruh covid sudah pasti mempengaruhi proses pembelajaran kepada masyarakat pembelajaran masyarakat pun perlu adanya adaptasi masyarakat kita dari pembelajaran tatap muka jadi online

itu belum bisa menerima seperti orang-orang diluar gitu. Seperti mahasiswa online tidak tepat waktu joinnya, ataupun tidak siap, ataupun dia memainkan gadget yang lain itu tadi karena sikap mental masyarakat kita tuh dengan metode pemberlajaran yang online. Jadi memang harus bisa mental masyarakat dan mental para peljar kita harus bisa dididik untuk bisa menimba ilmu.” (Wawancara, 15 Mei 2023)

Penyataan senada disampaikan oleh Pengelola Data Komisi X (I⁵)

sebagai berikut:

“Komisi X berdasarkan pendidikan karena guru honorer, bantuan perpustakaan bantuan yang menyangkut alat pendidikan. Yang sering mengirimkan pengaduan adalah guru honorer rata-rata ini merupakan persoalan SDM. Dari berbagai daerah masih banyaknya guru honorer gimaana caranya bisa diangkat menjadi PNS.” (Wawancara, 15 Mei 2023)

Berdasarkan hasil observasi pada laporan kinerja DPR RI tahun 2019-2020, Komisi X membahas pelaksanaan dan permasalahan Pembelajaran Jarak Jauh (PJJ) hal ini dilakukan selama masa penanganan pandemic Covid-29 sekaligus upaya memaksimalkan program-program pendidikan di tengah pandemic Covid-19. Pembelajaran Jarak Jauh dibentuk oleh Komisi X dengan tujuan untuk evaluasi kebijakan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan mengenai pembelajaran jarak jauh pada semua jenjang pendidikan di tengah pandemic Covid-19. Berdasarkan laporan kinerja DPR RI tahun 2020-2021 masih dalam pembahasan pandemic Covid-19, Komisi X DPR RI memberikan perhatian pada situasi Covid-19 dengan kegiatan mitra kerja. Evaluasi yakni pada pelaksanaan pemberian bantuan berupa kuota internet, begitu pula dengan rencana tatap muka. Berdasarkan laporan kinerja tahun 2019-2020 dan tahun 2020-2021, Komisi X melakukan upaya penanganan pandemic Covid-19 untuk program-program pendidikan, tentunya seperti pembelajaran jarak jauh, bantuan kuota internet hingga kembalinya pembelaran tatap muka.

Untuk mengetahui hasil tindaklanjut Komisi X DPR RI disampaikan kembali kepada Sekretariat Jenderal DPR RI. Hal ini akan disampaikan oleh Kepala Biro Hukum dan Pengaduan Masyarakat (I²)

dan Deputi Administrasi senada dengan Kepala Subbagian Analisis Pengaduan Masyarakat II (I²) sebagai berikut:

“Iya itu tadi, jumlah yang diselesaikan oleh Komisi X, Sekretariat Jenderal tidak pernah tahu.” (Wawancara, 31 Maret 2023)

Untuk memperkuat pernyataan yang disampaikan oleh Sekretariat Jenderal, dengan ini dilakukan wawancara dengan Komisi X, ini disampaikan oleh Kepala Subbagian Tata Usaha Sekretariat Komisi X (I⁴) senada dengan Staf Pengelola Data (I⁵) sebagai berikut:

“Jadi hasilnya Komisi X DPR RI langsung ke pemerintah, jadi tidak dilaporkan kembali ke Sekjen. Sekjen hanya meneruskan surat-surat yang masuk ke DPR dan distribusikan sesuai dengan tupoksi masing-masing komisi. Komisi X setelah menerima dari audiensi yang bersangkutan kita tidak melaporkan kembali ke Sekretariat Jenderal jadi langsung diteruskan ke pemerintah.” (Wawancara, 15 Mei 2023)

Berdasarkan hasil observasi tentang 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.

Pada Peraturan Sekretariat Jenderal DPR RI Nomor 22 Tahun 2022, sudah jelas bahwa Komisi X DPR RI harus melakukan pencatatan dan membuat laporan berkala mengenai tindak lanjut terhadap Aspirasi

dan Pengaduan yang telah disampaikan, karena pada Pasal 26 ayat (1) menjelaskan agar Bagian Pengaduan Masyarakat harus menyampaikan hasil tindak lanjut kepada pihak yang menyampaikan Aspirasi dan Pengaduan.

Masyarakat pengadu (I⁶) menyampaikan pengaduannya melalui *website* sebagai berikut:

“Saat ini saya sangat membutuhkan KIP-Kuliah untuk kuliah saya. Pada saat seleksi KIP-K oleh kampus, saya dinyatakan tidak lolos. Pihak yang mengurus KIP-K di kampus meminta saya untuk mencoba KIP-K jalur aspirasi anggota DPR. Saya juga telah meminta bantuan anggota DPRD untuk mengusulkan, tetapi sampai sekarang belum ada kepastian apakah sudah diinput oleh dewan pusat ataupun belum. Mohon bantuannya untuk Anggota DPR siapa pun itu yang mengurus bidang KIP-K Aspirasi, saya meminta agar nama saya diinputkan sebagai usulan KIP-K Aspirasi.” (tanggal surat: 01 November 2022)

Masyarakat pengadu (I⁷) juga menyampaikan pengaduannya melalui *website* sebagai berikut:

“Pengajuan PIN (Penomoran Ijazah Nasional) bermasalah. Status *eligible* tapi saat dipasangkan data tidak ditemukan. Belum ada tindak lanjut dari pihak PDIKTI. Saya ingin segera diproses dan ditindak lanjuti. Sudah lama sekali tak kunjung mendapatkan ijazah.” (tanggal surat: 06 Maret 2021)

Untuk mengetahui tindaklanjut dari surat pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat pengadu (I⁶) dan masyarakat pengadu (I⁷), hal ini akan disampaikan oleh Kepala Subbagian Tata Usaha Sekretariat Komisi X (I⁴) sebagai berikut:

“Surat pengaduan semua langsung ditangani. Selama surat sudah diterima sudah di *follow up* tidak melakukan rekapan. Surat sudah ditindaklanjuti dan tidak semua audiensi itu ada notulensinya, ada sekupnya besar kita terima dengan rapat dengar pendapat umum tapi kalau misalnya diterima oleh anggota dari dapil tersebut tidak ada notulennya. Tapi semua ditindaklanjuti oleh pemerintah. Tindaklanjuti oleh dengan memberikan support politik ke pemerintah.” (Wawancara, 15 Mei 2023)

Hal yang berbeda disampaikan oleh Staf Pengelola Data (I⁵) sebagai berikut:

“Untuk kedua surat tersebut telah diselesaikan, namun tidak semua ditindaklanjuti tergantung pengaduan apa dulu, misalkan

urgent banget langsung dikerjakan. Untuk surat tahun 2020-2021 sudah ditindaklanjuti biasanya surat dibalas dengan surat.” (Wawancara, 15 Mei 2023)

Untuk memastikan kebenaran mengenai tindaklanjut dari surat pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat pengadu dengan ini dilakukan wawancara dengan informan masyarakat pengadu (I⁶) sebagai berikut:

“Kalau dari Sekjen sudah di proses, dan sudah dikirim ke Komisi X DPR RI. Tapi untuk Komisi X sendiri tidak ada pemberitahuan tindaklanjutnya bagaimana.” (Wawancara, 13 Mei 2023)

Berbeda hal yang disampaikan oleh masyarakat pengadu (I⁷) sebagai berikut:

“Seingat saya iya, balasan tanggapannya akan ditindaklanjuti.” (Wawancara, 15 Mei 2023)

Dari hasil wawancara dengan Komisi X DPR RI dan masyarakat pengadu, terlihat ketidaksamaan jawaban mengenai tindaklanjut surat pengaduan yang disampaikan.

Tabel 4.8 Triangulasi Pemaparan Indikator Kualitas

Sub Indikator	Hasil Wawancara	Hasil Observasi	Dokumentasi
Faktor Pendukung	Jumlah SDM, pengetahuan dan keterampilan SDM, sarana dan prasarana yang mendukung, dan kevalidan data.	Surat yang dilengkapi tanda-tangan serta dokumen pendukung, dan sistem pengaduan masyarakat menjadi pendukung.	Keputusan Sekretariat Jenderal DPR RI Nomor: 1770/SEKJEN/2020 Tentang Penetapan Maklumat dan Standar Pelayanan di Lingkungan Sekretariat Jenderal DPR RI Tahun 2020.
Faktor Penghambat	Kurangnya pemberdayaan SDM pada unit kerja	Ketidaksesuaian pada SOP dikarenakan	SOP Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Nomor

	<p>pengaduan masyarakat, adanya GAP mengenai informasi tindaklanjut surat pengaduan oleh Komisi X DPR RI, dan surat yang disampaikan tidak jelas.</p>	<p>kurangnya pemberdayaan SDM.</p>	<p>SOP AP AT.03.03-0124 dan Peraturan Sekretariat Jenderal DPR RI Nomor 22 Tahun 2022</p>
<p>Pendidikan, Riset, dan Teknologi Pada Tahun Sidang 2020-2021</p>	<p>Kurikulum yang sering berubah-ubah, pengangkatan guru honorer serta faktor <i>covid-19</i> mempengaruhi.</p>	<p>Komisi X DPR RI telah membahas pelaksanaan dan permasalahan pembelajaran jarak jauh, serta adanya evaluasi dengan pemberian bantuan kuota internet dan rencana tatap muka.</p>	<p>Laporan Kinerja DPR RI Tahun 2019-2020 dan Laporan Kinerja DPR RI Tahun 2020-2021</p>
<p>Hasil Tindak Lanjut Surat Pengaduan Pada Komisi X DPR RI</p>	<p>Sekretariat Jenderal DPR RI tidak pernah mengetahui hasil tindaklanjut dari surat pengaduan yang disampaikan kepada Komisi X DPR RI.</p>	<p>Hasil yang ditemukan bahwa Komisi X DPR RI juga tidak menyampaikan kembali hasil tindaklanjut kepada Sekretariat Jenderal DPR RI.</p>	<p>Peraturan Sekretariat Jenderal DPR RI Nomor 22 Tahun 2022.</p>

4.2.3 Indikator Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu yaitu sesuai tidaknya dengan waktu yang direncanakan. Pengukuran ketepatan waktu merupakan jenis khusus dari pengukuran kuantitatif yang menentukan ketepatan waktu penyelesaian suatu kegiatan. Penelitian ini mengukur ketepatan waktu dalam penyelesaian laporan kinerja sesuai dengan *standard operating procedures* pengelolaan pengaduan masyarakat yang ditujukan kepada pimpinan dan Komisi/Badan melalui surat dan *website*. Berikut alur penyampaian aspirasi dan pengaduan masyarakat:

1. Pengadu membuat dan mengirimkan surat pengaduan *online* pada web pengaduan.
2. Analis menganalisis adua 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.

Adapun 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) mengkoreksi materi dan penyempurnaan hasil analisis permasalahan.
6. Kabag menyetujui hasil analisis permasalahan.
7. PU membuat nota dinas dari hasil analisa tersebut.
8. Biro mengkoreksi dan memberikan paraf hasil analisa untuk diteruskan kepada Deputi Administrasi
9. Deputi Administrasi mensahkan dan meneruskan salinan ke Pimpinan DPR RI.
10. Pimpinan DPR RI menerima hasil analisis dan mendisposisikan ke Komisi/Badan terkait.

Berikut hasil wawancara mengenai waktu mengenai waktu yang dibutuhkan dalam penyelesaian laporan pengaduan masyarakat dari Kepala Subbagian Analisis Pengaduan Masyarakat II (I¹) :

“Itu sudah tertera di dalam SOP, kalau tidak salah 1 – 3 hari.”
(Wawanacara, 03 April 2023)

Pendapat senada disampaikan oleh Kepala Biro Hukum dan Pengaduan Masyarakat (I²):

“Kita memiliki SOP, saya sendiri tidak begitu hafal isi SOP nya dalam sehari. Saya minta koreksi yang sebelumnya 3 (tiga) hari untuk pengerjaan 1 (satu) surat pengaduan. Kalau dalam sehari ada sekitar 150 (seratus lima puluh) bisa berapa tahun untuk menyelesaikan pengaduan. Terus saya minta revisi menjadi setengah jam untuk 1 (satu) surat saya sedikit lupa, pokoknya

tadinya ada 3 (tiga) hari ini perlu dievaluasi.” (Wawancara, 31 Maret 2023)

Hal berbeda disampaikan oleh Deputy Administrasi sebagaimana disampaikan bahwa:

“Pengaduan tidak ada secara spesifik di dalam regulasi harus diselesaikan sekian.” (Wawancara, 03 April 2023)

Untuk mengetahui waktu penyelesaian dari Komisi X DPR RI, disampaikan oleh Kepala Subbagian Tata Usaha Sekretariat Komisi X (I⁴) sebagai berikut:

“Biasanya Komisi X memiliki pengaturan waktu sidang, seperti dengan adanya masa reses yang biasanya diterima surat pengaduan di masa reses sidang bisa langsung diagendakan menerima lalu nanti saat kegiatan rapat kerja Rapat Dengar Pendapat (RDP) biasanya langsung di *follow up* kepada mitra kerja yang terkait pada pengaduan yang dilakukan tapi kadang surat masuk yang datang ke DPR RI di waktu masa reses, sekali masa reses itu selama 1 (satu) bulan jadi harus menunggu selama itu baru bisa di *follow up*. Hal ini yang membuat masyarakat mengira lama tapi itu memang suratnya itu di luar masa sidang sehingga menunggu DPR RI masa sidang dulu baru bisa di bahas karena itu, masyarakat tidak banyak tahu masa resesnya kapan. Informasi masa reses dapat diketahui oleh masyarakat melalui *website*: dpr.go.id. mungkin persoalan sosialisasi juga kurang sehingga masyarakat kurang tahu adanya *website* ini.” (Wawancara, 15 Mei 2023)

Pernyataan senada disampaikan oleh Staf Pengelola Data (I⁵) sebagai berikut:

“Waktu sebenarnya tidak lama tergantung pada masa persidangan, tergantung dari kegiatan Anggota Dewan disini. Biasanya kalau sibuk beliau masukin suratnya oke langsung oke, tidak lama sebenarnya.” (Wawancara, 15 Mei 2023)

Berdasarkan hasil wawancara diatas mengenai lamanya waktu yang dibutuhkan Sekretariat Jenderal DPR RI dalam penyelesaian aspirasi dan pengaduan masyarakat. Waktu yang dibutuhkan satu hingga tiga hari lamanya proses tersebut. Proses ini tidak spesifik jelas waktunya berapa. Hal ini berdasarkan pengalaman dilakukan saat praktik kerja lapangan penyelesaian surat pengaduan memiliki jangka waktu yang bervariasi. Hal ini tergantung kronologis surat pengaduan yang disampaikan. Surat pengaduan yang disampaikan masyarakat

dalam satu surat kronologisnya ada yang menyampaikan sedikit isi pengaduan bahkan banyaknya isi pengaduan yang disampaikan hingga memerlukan waktu untuk analisa surat pengaduan yang disampaikan tersebut. Isi surat pengaduan yang cukup banyak dapat dikerjakan dalam 1 (satu) hari.

Kemudian surat tersebut tidak langsung disampaikan ke Pimpinan atau Komisi/Badan terkait, namun hasil analisa selanjutnya di koreksi oleh Kasubag I dan II kemudian hasil koreksian kembali diperbaiki hingga mendapatkan paraf kemudian diteruskan kepada Kepala Bagian Pengaduan Masyarakat untuk mendapatkan koreksi dan paraf. Proses ini dapat menghabiskan waktu 1-3 hari lamanya tergantung isi surat pengaduan dan koreksian yang diberikan. Proses ini baru sampai ditahap Bagian Pengaduan Masyarakat setelahnya diteruskan ke Biro Hukum dan Pengaduan Masyarakat dan Deputi Administrasi hingga tertuju ke Pimpinan atau Komisi/Badan terkait.

Untuk mengetahui secara menyeluruh mengenai pelaksanaan waktu yang dibutuhkan dalam proses penyelesaian aspirasi dan pengaduan masyarakat sesuai pada SOP yang dilakukan oleh Sekretariat Jenderal DPR RI hingga sampainya pada Komisi X DPR RI., dengan ini melakukan wawancara dengan Kepala Subbagian Analisis Pengaduan Masyarakat II (I¹) senada dengan Deputi Administrasi (I³) untuk memperkuat data yang dimiliki sebagai berikut pernyataannya:

“Iya sudah sesuai dengan SOP, karena SOP merupakan sebuah pedoman tahapan proses pengelolaan aspirasi pengaduan masyarakat sampai selesai atau tahapan penyelesaian dalam aspirasi dan pengaduan masyarakat.” (Wawancara, 03 April 2023)

Kepala Biro Hukum dan Pengaduan Masyarakat (I²)

menyampaikan pernyataan yang berbeda sebagai berikut:

“Kalau waktu pelaksanaan dilihat setiap harinya selalu meminta paraf, mudah-mudahan sudah sesuai. Hambatan terjadi dikarenakan kurangnya pegawai ditambah ada yang pension sampai sekarang belum ada gantinya. Mudah-mudahan sudah

sesuai karena ini permasalahan SDM, tidak sesuai dengan jumlah surat pengaduan yang masuk begitu banyak. Dikerjakan dalam hitungan jam menjadi tidak *balance*.” (Wawancara, 31 Maret 2023)

Pandangan Komisi X DPR RI mengenai waktu penyelesaian aspirasi dan pengaduan masyarakat sesuai pada tahapan SOP, hal ini disampaikan oleh Kepala Subbagian Tata Usaha Sekretariat Komisi X (I⁴) ssebagai berikut:

“Kalau untuk masa sidang itu sudah sesuai dengan pengaturannya terkait dengan waktu sidang di DPR, begitu juga dengan proses pengajuan surat audiensi sudah ada aturannya dimana surat itu masuk lalu nanti di proses sampai ke Sekretariat Komisi X DPR RI lalu nanti akan mendapatkan disposisi oleh kepala bagian selanjutnya nanti akan diteruskan ke Pimpinan Komisi X tuh sudah ada alurnya, sudah ada SOP nya, dan itu merupakan SOP baku disemua alat kelengkapan DPR.” (Wawancara, 15 Mei 2023)

Hal yang senada disampaikan oleh Staf Pengelola Data (I⁵) sebagai berikut:

“Iya kalau berdasarkan SOP itu sudah sesuai.” (Wawancara, 15 Mei 2023)

Untuk mengetahui waktu penyelesaian aspirasi dan pengaduan masyarakat dilakukan wawancara dengan masyarakat pengadu (I⁶) sebagai berikut:

“Laporan kan juga banyak ya, jadi belum tentu yang saya ajukan itu bakal di prioritasin tetapi alangkah baiknya harus tepat waktu sih, dan diberi kepastian misalnya proses dari sekjen tuh 1 bulan, terus kaya sekjen ke komisi itu 2 bulan, terus kaya komisi ke masyarakatnya misalnya paling lambatnya ya setengah tahun. Jadi dapat dikatakan belum tepat waktu.” (Wawancara, 13 Mei 2023)

Berbeda hal yang disampaikan oleh masyarakat pengadu (I⁷) sebagai berikut :

“Kalau terkait info dari komisi bahwa ditindaklanjuti berapa lama tidak ada info, kalau sekjen memberikan info itu 3-4 hari atau seminggu saya sudah lupa.” (Wawancara, 15 Mei 2023)

Berdasarkan hasil observasi dilapangan bahwa penyelesaian surat pengaduan tergantung pada tingkat kesulitan, sehingga surat yang dikerjakan dapat melebihi SOP.

Berdasarkan *standard operating procedures* (SOP) Pengelolaan Pengaduan Masyarakat yang Ditujukan Kepada Pimpinan dan Komisi/Badan Melalui Surat dan *Website*. Yakni: 1) Kepala Bagian Pengaduan mengarahkan dan menugaskan Kasubag Analisis Pengaduan Masyarakat I dan II untuk mengkoordinasikan penanganan pengaduan masyarakat melalui surat dan *website*. Membutuhkan waktu 5 (lima) menit. 2) menugaskan Kasubag Analisis I dan II untuk: a. Pengelola Data Laporan dan Pengaduan untuk melakukan verifikasi surat pengaduan melalui surat dan secara *online* melalui *website* yang ditujukan kepada Pimpinan dan/atau Komisi/Badan dan memberikan tanda notifikasi WA yang disampaikan kepada pengadu dengan pemberitahuan bahwa suratnya telah diterima dan akan diproses lebih lanjut; b. Analisis Pengaduan Masyarakat untuk menelaah pengaduan masyarakat melalui surat dan *website* sesuai permasalahan yang disampaikan pengadu/ pengirim; c. Pengadministrasi Umum untuk menyusun nota dinas penyampaian; d. Pengelola Data untuk menyusun surat penyampaian untuk disampaikan kepada Pimpinan dan/atau Komisi/ Badan terkait. Membutuhkan waktu 5 (lima) menit. 3) melakukan verifikasi surat pengaduan melalui surat dan secara *online* melalui *website*, memberikan tanda notifikasi WA yang disampaikan kepada pengadu dengan pemberitahuan bahwa suratnya telah diterima dan akan diproses lebih lanjut. Membutuhkan waktu 15 (lima belas) menit.

4) (a) jika surat pengaduan melalui surat: melakukan telaahan dan analisis surat pengaduan masyarakat dengan tahapan: menyusun kronologis permasalahan pengaduan, menganalisa permasalahan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang terkait, menyusun kesimpulan dan rekomendasi kepada Pimpinan, memasukan hasil analisa ke dalam *database*. Kemudian melakukan telaahan terhadap kronologi surat pengaduan masyarakat. Pada tahapan nomor 4 point (a) waktu yang dibutuhkan yaitu 2 (dua) jam untuk konsep lembar analisa

surat Pimpinan, dan 1 (satu) jam untuk konsep lembar analisa surat Komisi/Badan. (b) jika surat pengaduan secara *online* melalui *website* maka: melakukan telaahan terhadap kronologi surat pengaduan masyarakat secara online. Pada tahapan nomor 4 point (b) waktu yang dibutuhkan yaitu 15 (lima belas) menit untuk konsep lembar analisa surat Pimpinan dan Komisi/Badan. 5) menyusun nota dinas penyampaian. Membutuhkan waktu 5 (lima) menit. 6) menyusun surat penyampaian untuk disampaikan kepada Pimpinan dan/atau Komisi/Badan terkait. Membutuhkan waktu selama 10 (sepuluh) menit. 7) menerima dan memeriksa:

(a) jika ada koreksi, maka mengembalikannya kepada Pengelola Data Laporan dan Pengaduan, Analis Pengaduan Masyarakat, Pengadministrasian Umum, dan Pengelola Data untuk diperbaiki. (b) jika tidak ada koreksi, maka meneruskannya kepada Kabag. Dalam proses ini memerlukan waktu yaitu selama 30 (tiga puluh) menit. 8) menerima dan memeriksa: (a) jika ada koreksi, maka mengembalikannya kepada Kasubag Analisis Pengaduan Masyarakat I dan II untuk diperbaiki. (b) jika tidak ada koreksi, maka memberikan paraf pada konsep hasil analisa dan menandatangani nota dinas serta meneruskannya kepada Karo. Membutuhkan waktu 15 (lima belas) menit. 9) menerima dan memeriksa: (a) jika ada koreksi maka mengembalikannya kepada Kabag untuk diperbaiki. (b) jika tidak ada koreksi, maka: memberikan paraf pada konsep hasil analisa dan menandatangani nota dinas serta menyampaikan surat kepada Deputy Bidang Administrasi untuk ditandatangani, menerima surat yang telah ditandatangani dan menugaskan Kabag untuk menindaklanjuti. Ini memerlukan waktu selama 10 (sepuluh) menit. 10) menugaskan Kasubag Analisis I dan II untuk menindaklanjutinya. Ini memerlukan waktu selama 10 (sepuluh) menit. 11) Kasubag Analisis I dan II menugaskan: (a) Pengelola Data Laporan dan Pengaduan untuk menyampaikannya kepada Pimpinan dan/atau Komisi/Badan terkait

dan memberika tanda notifikasi WA untuk pengadu yang mencantumkan nomor WA pada surat pengaduan yang disampaikan melalui surat pengaduan yang disampaikan melalui surat dan secara *online* melalui *website*. (b) Pengadministrasi Umum untuk melakukan pengarsipan. Memerlukan waktu 5 (lima) menit. 12) Pengelola Data Laporan dan Pengaduan menyampaikan kepada Pimpinan dan/atau Komisi/Badan terkait dan memberikan tanda notifikasi WA untuk pengadu yang mencantumkan nomor WA pada surat pengaduan yang disampaikan melalui surat dan secara *online* melalui *website*. Ini memerlukan waktu 20 (dua puluh) menit. 13) Pengadministrasi Umum melakukan pengarsipan. Ini memerlukan waktu 5 (lima) menit.

Masukan dan saran yang disampaikan masyarakat kepada Kinerja Sekretariat Jenderal DPR RI, ini akan disampaikan oleh masyarakat pengadu (I⁶) sebagai berikut:

“Kalau saran saya sih, harus lebih sosialisasikan lagi mengenai pengaduan itu, terus harus sering-sering sosialisasikan juga update proses pengaduan juga.”

Pernyataan ini juga disampaikan oleh masyarakat pengadu (I⁷) sebagai berikut:

“Saran saya untuk media pengaduan ini seharusnya perlu disebarluaskan lagi. Karena pasti masih banyak pihak-pihak yang membutuhkan tapi belum tau dan lebih ditingkatkan lagi kecepatan dalam menanggapi laporan serta harus diberikan info terkait tahapan proses tindaklanjut dari pengaduan.”

Masyarakat berharap untuk kedepannya layanan pengaduan melalui *website* ini lebih disosialisasikan karena masih banyak masyarakat yang tidak tahu. Perlu adanya perbaikan untuk selalu menginfokan kepada masyarakat secara detail mengenai tahapan surat yang disampaikan.

Berdasarkan hasil observasi lapangan, masih banyak surat pengaduan yang disampaikan melalui surat daripada melalui *website*. Terlihat pada gambar dibawah ini menunjukkan bahwa pada tahun 2020-2021, surat yang disampaikan lebih banyak daripada melalui *website*.

Tabel 4.9 Triangulasi Pemaparan Indikator Ketepatan Waktu

Sub Indikator	Hasil Wawancara	Hasil Observasi	Dokumentasi
Lama Waktu yang Dibutuhkan Sekretariat Jenderal untuk Penyelesaian Laporan Masyarakat	Lama waktu sudah tertera pada SOP yakni 1-3 hari.	Jangka waktu dalam menyelesaikan surat pengaduan bervariasi tergantung kronologis surat pengaduan yang disampaikan.	SOP Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Nomor SOP AP AT.03.03-0124
Kesesuaian penyelesaian laporan dengan tahapan SOP	Sudah sesuai pada SOP. Namun, masih terdapat hambatan karena kurangnya SDM .	Masih banyak surat pengaduan yang disampaikan melalui surat daripada melalui <i>website</i> .	Presentase jumlah aspirasi dan pengaduan masyarakat tahun 2020-2021
Tanggapan Masyarakat Terhadap Proses Penyelesaian Laporan	Perlu adanya sosialisasi mengenai <i>website</i> pengaduan.		