

BAB V

HASIL PEMBAHASAN

5.1 Analisis 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 (Dharma, 2004).

Dalam mengukur penilaian kuantitas yang diterapkan bertujuan untuk telaah mengenai jumlah pengaduan atau laporan masyarakat yang diterima dan diteruskan oleh kinerja Sekretariat Jenderal dalam menindaklanjuti pengaduan pada Komisi X Dewan Perwakilan Rakyat

Dalam melakukan sebuah kegiatan menindaklanjuti pengaduan masyarakat yang disampaikan melalui Sekretariat Jenderal kemudian diteruskan kepada Alat Kelengkapan Dewan (AKD), terdapat laporan mengenai jumlah laporan ditolak dan laporan yang ditindaklanjuti. Berdasarkan laporan kinerja DPR RI Pada tahun sidang 2020-2021 jumlah aspirasi/pengaduan masyarakat yang diterima dan diteruskan ke AKD, surat Ketua/Pimpinan sebanyak 342 (tiga ratus empat puluh dua) surat, surat Komisi/Badan sebanyak 650 (enam ratus lima puluh) surat, surat tembusan sebanyak 2236 (dua ribu dua ratus tiga puluh enam) surat, surat *website* sebanyak 578 (lima ratus tujuh puluh delapan) surat dan SMS sebanyak 108 (seratus delapan) yang disampaikan masyarakat pada tahun 2020. Data ini merupakan keseluruhan yang disampaikan Sekretariat Jenderal pada tahun sidang 2020-2021 kepada DPR.

Pada tahun sidang 2020-2021, bidang permasalahan Pendidikan bidang dari ruang lingkup mitra kerja dari Komisi X DPR RI menjadi salah satu bidang permasalahan yang mendapat pengaduan dari masyarakat terbanyak. Berdasarkan laporan kinerja DPR RI tahun sidang 2020-2021, Pendidikan, Riset dan Teknologi mendapatkan jumlah pengaduan yakni 37 surat,

mengindikasikan adanya peningkatan pengaduan pada kualitas pendidikan untuk lebih dimaksimalkan. Secara keseluruhan surat yang diterima oleh Sekretariat Jenderal DPR RI yaitu 5000 (lima ribu) surat dalam satu tahun. Dari jumlah surat yang diterima ini sudah termasuk dari surat yang diarsipkan karena tidak memenuhi persyaratan. Dalam sehari surat yang diterima sekitar 30 (tiga puluh) surat yang disampaikan masyarakat melalui Sekretariat Jenderal DPR RI. Berdasarkan pengelompokan jenis surat yang disampaikan pada tahun 2020-2021 terbagi menjadi 3 (tiga) jenis yaitu, surat, *website*, dan SMS. Namun SMS pada tahun ini sudah tidak diberlakukan sejak tahun 2020. Masa persidangan dalam setahun sebanyak lima kali dilaksanakan masa sidang. Laporan yang disampaikan kepada Komisi X DPR RI dalam satu kali masa sidang sebanyak 15 (lima belas) surat pengaduan. Sekitar 75 (tujuh puluh lima) surat pengaduan yang disampaikan kepada Komisi X DPR RI dalam setahun masa persidangan.

Jumlah laporan yang diterima dan diteruskan kepada Alat Kelengkapan Dewan tahun 2020-2021, pada Komisi X DPR RI surat yang disampaikan kepada Ketua/Pimpinan sebanyak 4 (empat), surat Komisi/Badan sebanyak 11 (sebelas), surat tembusan sebanyak 75 (tujuh puluh lima), surat melalui *website* sebanyak 93 (sembilan puluh tiga) dan melalui SMS sebanyak 2 (dua).

Laporan yang disampaikan oleh masyarakat kepada Sekretariat Jenderal diterima sesuai dengan persyaratan, namun laporan diarsipkan merupakan surat yang tidak memenuhi syarat yang harus dipenuhi oleh pengirim. Berdasarkan portal pengaduanadmin.DPR.go.id periode tanggal 1 Januari 2023 hingga 3 April 2023, surat yang diarsipkan sebanyak 7 (tujuh) surat yaitu 2 (dua) melalui *website*, dan sebanyak 5 (lima) surat tertulis. Sesuai pada Maklumat dan Standar Pelayanan di Lingkungan Sekretariat Jenderal DPR RI tahun 2020. Surat yang disampaikan harus memuat identitas dan alamat pengirim jelas dan lengkap, maksud dan tujuan yang jelas, substansi permasalahan yang disampaikan jelas, masalah yang disampaikan

memerlukan penyelesaian atau respon, dan adanya data-data pendukung lengkap dan akurat.

Laporan masyarakat yang disampaikan kepada Sekretariat Jenderal telah disampaikan kepada Alat Kelengkapan Dewan (AKD), merupakan jumlah laporan yang diterima dan diteruskan kepada AKD secara keseluruhan yaitu diteruskan kepada Komisi-Komisi, MKD, BALEG, dan BANGGAR. Laporan yang diselesaikan oleh Komisi X DPR RI, pihak Sekretariat Jenderal tidak mengetahui jumlah laporan yang telah diselesaikan. Sekretariat Jenderal tidak mengetahui hasil tindak lanjut dari analisa aspirasi dan pengaduan masyarakat karena Komisi X DPR RI tidak menyampaikan laporan hasil tindak lanjut kepada Sekretariat Jenderal DPR RI, berdasarkan 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 Ayaat (1) menjelaskan agar Bagian Pengaduan Masyarakat menyampaikan hasil tindak lanjut kepada pihak yang menyampaikan aspirasi dan pengaduan.

Laporan yang diselesaikan oleh Komisi X DPR RI dalam setahun sebanyak 75 (tujuh puluh lima), pengaduan yang disampaikan dengan permasalahan guru honorer, sarana pendidikan, pembangunan perpustakaan dan lain sebagainya yang bersentuhan langsung pada Komisi X DPR RI. Pengaduan yang diterima secara kebijakan meneruskan hasil rapat kepada pemerintah.

Kinerja Sekretariat Jenderal dalam memberikan pelayanan dalam menindaklanjuti pengaduan dapat diketahui berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan menunjukkan hasil bahwa masyarakat merasa cukup responsif dan sangat baik. Namun, proses surat pengaduan tidak cepat sekitar sebulan lamanya. Komisi X DPR RI selaku penerima layanan dari Sekretariat Jenderal DPR RI dalam membantu menindaklanjuti pengaduan, penggunaan sarana teknologi informasi saat ini sangat cukup baik dalam pengelolaan pengaduan yang disampaikan masyarakat kepada DPR RI. Sekretariat Jenderal sudah melaksanakannya tugas dan fungsinya sesuai dengan SOP sehingga proses pengelolaan pengaduan sudah berjalan bagus dan lancar tidak terjadi masalah.

Berdasarkan Laporan Kinerja Sekretariat Jenderal tahun 2021, Indeks Kepuasan Anggota DPR RI Atas Layanan Sekretariat Jenderal DPR RI menunjukkan target yakni 3,22, dan terealisasi hingga 3,24 hal ini menunjukkan adanya pencapaian hingga 100,62% dari target yang telah ditentukan berdasarkan Renstra 2020-2024. Jika melihat laporan kinerja tahun 2020, Indeks Kepuasan Anggota DPR RI Atas Layanan Sekretariat Jenderal DPR RI menunjukkan target yakni 3,20 dan terealisasi 3,27. Ini menunjukkan bahwa adanya penurunan kinerja Sekretariat Jenderal tahun 2021 namun tetap melebihi target yang telah ditentukan pada Renstra 2020-2024.

Penurunan terjadi karena pada tahun 2020-2021 dilaksanakannya sistem *lockdown* sehingga perlunya penyesuaian lingkungan kerja akibat *Covid-19*. Pegawai melakukan rutinitas bekerja secara WFH dan bergantian untuk berada di kawasan Sekretariat Jenderal DPR RI. Pelayanan yang diberikan

Setjen kepada DPR RI seperti bidang keuangan, sarana prasarana dan lain sebagainya merupakan ukuran dari pada kinerja Sekretariat Jenderal dalam memberikan pelayanan kepada DPR RI.

Penurunan pada Indeks Komposit Kepuasan Anggota DPR RI Atas Layanan Setjen DPR RI, dari keseluruhan unsur penilaian hanya Keahlian mengalami peningkatan sebesar 0,62%. Pada unsur penilaian mengalami peningkatan karena layanan ini tidak dipengaruhi oleh anggaran jenis layanan yang bersifat substantive dan terbitan bentuk cetakan sudah diahlihan dengan *file softcopy* yang diunggah pada *website* DPR RI. Menurunnya layanan pemeliharaan/perbaikan pada sarana dan prasarana disebabkan oleh kebijakan *refocusing* dan realokasi anggaran dalam penanganan dan penanggulangan pandemi *Covid-19*.

5.2 Analisis 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 (Dharma, 2004). Penelitian mengukur faktor pendukung dan faktor penghambat Sekretariat Jenderal dalam menindaklanjuti pengaduan pada Komisi X DPR RI.

Berdasarkan hasil penelitian untuk mengukur tingkat kepuasan ditemukan faktor pendukung pada kinerja Sekretariat Jenderal dalam menindaklanjuti pengaduan pada Komisi X DPR RI, Sumber Daya Manusia (SDM) dalam pengelola aspirasi dan pengaduan yang mencukupi, memiliki pengetahuan serta keterampilan, di dukung oleh sarana dan prasarana yang memadai dengan fasilitas komputer, laptop, *faximili*, *telephone* dan Alat Tulis Kantor (ATK) serta dukungan teknologi informasi dengan layanan aplikasi Sistem Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) untuk proses pengelolaan pengaduan lebih efektif. Tanggapnya SDM di Bagian Pengaduan Masyarakat salah satu faktor pendukung dalam proses input surat melalui pengaduanadmini.DPR.go.id yang dikelola oleh mereka. Sehingga surat

dapat segera disampaikan dan ditindaklanjuti oleh AKD termasuk pada Komisi X DPR RI.

Faktor pendukung dengan validnya data yang disampaikan oleh masyarakat menjadi data dukung untuk disampaikan kepada Anggota DPR RI, khususnya pada Komisi X DPR RI untuk menindaklanjuti, karena hal ini merupakan salah satu syarat untuk menyampaikan surat pengaduan. Dengan adanya data yang mendukung ini akan menentukan skala prioritas dalam menindaklanjuti pengaduan, dan berkaitan pada kekuatan hukum dengan dukungan surat yang disampaikan. Masyarakat pengadu diharuskan untuk menyampaikan kebenaran surat dengan melengkapi identitas dan alamat asli dan ditujukan sesuai untuk Komisi X DPR RI. Menyampaikan surat pengaduan perlu disesuaikan pada jadwal masa sidang yang dapat dilihat melalui *website* DPR. Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat, pelayanan yang diberikan sangat cepat dalam merespon laporan serta kemudahan untuk mengakses laman *website* pengaduan yang dikelola oleh Bagian Pengaduan Masyarakat sehingga masyarakat merasa terbantu oleh Sekretariat Jenderal terhadap layanan yang diberikan.

Berdasarkan Maklumat dan Standar Pelayanan di Lingkungan Sekretariat Jenderal DPR RI tahun 2020, pelayanan pengaduan masyarakat dapat melalui surat/tertulis, *website*, pengaduan datang langsung dan melalui SMS aspirasi. Adanya sarana dan prasarana dan/atau fasilitas yaitu 1) ruang tamu ber-AC, meja, dan kursi tamu; 2) komputer dengan akses internet; 3) printer; 4) pesawat telepon; 5) Mesin *Faximili*; 6) mesin fotokopi. Selain ini 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.

Faktor penghambat dalam proses menindaklanjuti pengaduan karena tidak sesuai pada SOP dan standar pelayanan atau maklumat ini merupakan

pedoman dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang memberikan pengaduan kepada DPR RI. Kurangnya kesadaran untuk bekerja sama antara rekan kerja maupun unit-unit yang terlibat, masih banyaknya kurangnya pengetahuan dan keterampilan oleh SDM dalam mengelola aspirasi dan pengaduan. Berdasarkan pengamatan selama praktik kerja lapangan, staf di Bagian Pengaduan Masyarakat memiliki usia yang sudah tidak muda lagi, sehingga pengetahuan dalam penggunaan internet dan komputer perlu diberikannya pelatihan dengan baik.

Sekretariat Jenderal pada unit kerja Bagian Pengaduan Masyarakat, memiliki pegawai yang tidak sesuai dengan pekerjaan yang masuk dalam hal ini yakni surat pengaduan. Maka dari itu perlu adanya penambahan pegawai untuk membantu pengelolaan surat pengaduan yang masuk.

Terjadinya hambatan karena tidak adanya laporan hasil tindak lanjut oleh Komisi X DPR RI kepada Sekretariat Jenderal, laporan hasil tindak lanjut perlu disampaikan kepada masyarakat pengadu melalui Sekretariat Jenderal. Namun, nyatanya terjadi adalah Komisi X DPR RI tidak menyampaikan kepada Sekretariat Jenderal padahal sudah diatur di dalam Peraturan Sekretariat Jenderal Nomor 22 Tahun 2022. Data yang terbatas bersifat subjektif, Komisi X DPR RI perlu menyiapkan data-data secara lengkap. Data yang terbatas ini mempersulit Komisi X DPR RI untuk memberikan penilaian, khawatir penilaian menjadi objektif.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat, masyarakat merasa kurang mendapatkan informasi dan kejelasan terkait surat yang di proses. Tidak diberitahukan tahapan tersebut sehingga masyarakat merasa tidak tahu sudah di tahap seperti apa. Sulitnya akses dalam memberikan pengaduan sehingga laporan dapat segera diselesaikan sesuai pada waktunya.

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 telaah 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.

Berdasarkan SOP tersebut, proses analisa surat pengaduan paling lama yaitu 2 Jam dalam 1 surat. Sehingga dalam proses surat tidak terjadi begitu lama, namun yang terjadi laporan yang disampaikan kepada masyarakat cukup lama hingga berhari-hari. Hambatan terlihat dari SDM yang tidak memadai, bahkan pegawai mengajukan cuti penanganan hambatan ini dengan menggantikan pegawai yang bersangkutan dengan pegawai lain untuk melaksanakan tugas. Hambatan antar unit kerja lainnya dengan menanyakan pada unit terkait dalam pengelolaan aspirasi dan pengaduan atas tindaklanjut pengaduan tersebut. dan dengan adanya sistem sangat membantu kemudahan dalam pengelolaan aspirasi dan pengaduan masyarakat serta meningkatkan kemampuan dan kapasitas dari SDM.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Komisi X DPR RI, penanganan hambatan ini dengan dibuatkan surat balasan kepada pengadu, dan menghubungi kontak pengadu untuk menyampaikan informasi terkait surat pengaduannya. Dalam penyelesaian penanganan hambatan ini merupakan ranah dari pemerintah. Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat bahwa perlu adanya pembaruan terhadap *website*, keterbukaan mengenai informasi pada kejelasan surat sudah pada tahapan seperti apa.

Langkah solutif yang diberikan Sekretariat Jenderal DPR RI, adanya informasi teknologi yakni aplikasi SIDUMAS dan bekerja sama dengan unit kerja lain yang terlibat dalam pengelolaan aspirasi dan pengaduan masyarakat. dengan terus melakukan koordinasi kepada unit kerja lainnya

merupakan wujud langkah solutif yang perlu dilakukan agar tidak terjadi kurangnya informasi. Mengahlikan tugas kepada pegawai lain sehingga proses pengelolaan surat pengaduan dapat terus berjalan dan tidak terhambat. Pegawai terus melakukan analisa surat pengaduan yang disampaikan masyarakat. Komisi X DPR RI menekan pemerintah setiap permasalahan terjadi di masyarakat yang mengadu pada Komisi X DPR RI agar segera melakukan penanganan yang lebih serius. Komisi X DPR RI mendorong dan menekan pemerintah agar segera mengatasi persoalan yang terkait, serta dengan memberikan pelayanan sesuai pada tahapan SOP.

Pengaduan yang disampaikan kepada Komisi X DPR RI ini merupakan salah satunya pengaduan pada bidang permasalahan yaitu Pendidikan. Pendidikan menjadi salah satu terbanyak yang menerima pengaduan karena pemerintah melakukan perubahan terhadap kurikulum mengajar, hal ini perlu kembali penyesuaian kepada masyarakat khususnya bagi pelajar di Indonesia dan guru-guru pendidik. Permasalahan pengangkatan guru selalu ada dan terjadi di berbagai wilayah. Anggaran negara yaitu 20% diperuntukkan untuk pendidikan namun, masih banyak permasalahan di lapangan. Penggunaan teknologi informasi sebagai sarana dan prasarana dalam pemberlajaran menjadi salah satu faktor permasalahan yang terjadi di bidang pendidikan. Permasalahan kerap terjadi pemerataan Kartu Indonesia Pintar (KIP) yang tidak merata dibagikan.

Pada tahun 2020-2021, faktor *covid-19* mempengaruhi proses pengajaran di Indonesia. Masih banyak daerah yang belum mendapatkan akses teknologi dan informasi. Pandemi mengakibatkan siswa dan guru perlu adaptasi dengan keadaan seperti itu, mulai dari pembelajaran jarak jauh, kurangnya fasilitas internet, dan kurangnya akses teknologi seperti komputer, *handphone*, dan laptop. Permasalahan terjadi pada siswa malas untuk melakukan tatap muka secara *online*. Sehingga tidak efektif dilakukannya proses mengajar dengan metode seperti ini. Komisi X DPR RI membahas pelaksanaan dan permasalahan pembelajaran jarak jauh yang dilaksanakan selama pandemi *covid-19*. Komisi X DPR RI memberikan perhatian pada

situasi pandemi dengan mitra kerja yakni memberikan sebuah bantuan kuota internet, dan melakukan rencana tatap muka. Pengaduan masyarakat yang disampaikan kepada Komisi X DPR RI, Komisi X DPR RI tidak menyampaikan kembali ke Sekretariat Jenderal sehingga laporan tersebut langsung diteruskan kepada pemerintah terkait.

Tindaklanjut surat pengaduan masyarakat yang disampaikan oleh Komisi X DPR RI. Bahwa Komisi X DPR RI menyatakan semua surat pengaduan langsung ditangani. Surat yang diterima telah ditindaklanjuti termasuk surat tahun 2020-2021, namun tidak semua surat memiliki hasil notulensi seperti, surat yang nantinya diteruskan kepada Dapil. Surat yang disampaikan berupa balasan dengan surat. Berdasarkan hasil wawancara dengan dua orang masyarakat yang melakukan pengaduan, satu masyarakat merasa bahwa surat tersebut hingga saat ini tidak ada pemberitahuan oleh Komisi X DPR RI, namun masyarakat lainnya merasa surat telah ditindaklanjuti dengan pemberitahuan bahwa surat akan ditindaklanjuti.

5.3 Analisis Indikator Ketepatan Waktu

Waktu yang dibutuhkan Sekretariat Jenderal dalam penyelesaian laporan pengaduan masyarakat membutuhkan satu sampai dengan tiga hari, waktu ini diperlukan dalam pengerjaan hanya satu surat pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat. Hal ini mengakibatkan lamanya proses penyelesaian surat pengaduan yang disampaikan. Pengaduan yang disampaikan cepat atau lambatnya proses analisa tergantung pada tingkat kesulitan surat yang disampaikan oleh masyarakat. Berdasarkan 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 telaahan 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. Dilihat dari SOP ini tidak sesuai dengan pelaksanaan yang terjadi dilapangan, proses surat dalam analisa membutuhkan waktu lebih dan berbeda karena tergantung pada tingkat kesulitan surat tersebut.

Pada Komisi X DPR RI, dikarenakan terjadinya pelaksanaan masa reses, surat yang diterima pada masa tersebut langsung diagendakan dan disampaikan pada Rapat Dengar Pendapat (RDP) akan diteruskan kepada mitra kerja yang terkait. Ketika masa reses, surat yang masuk akan ditunda sehingga perlu menunggu Anggota DPR RI untuk masa sidang setelahnya surat akan dilakukan pembahasan. Banyak masyarakat yang tidak mengetahui jadwal masa reses dari Anggota DPR. Kurangnya sosialisasi menyebabkan banyak masyarakat tidak tahu adanya layanan DPR RI melalui *website*. Layanan DPR RI ini menyampaikan jadwal terkait masa sidang dan masa reses Anggota DPR RI.

Pelaksanaan waktu yang dibutuhkan dalam proses penyelesaian aspirasi dan pengaduan masyarakat Sekretariat Jenderal menyatakan telah sesuai SOP. Namun jika melihat SOP tersebut, dan kesesuaian ketika pelaksanaan praktik kerja lapangan belum dapat dikatakan sesuai SOP. Dikarenakan berbeda tingkat kesulitan surat pengaduan sehingga perlu memakan waktu, dan koreksian dari Kepala Subbagian Analisis Pengaduan Masyarakat II dan Kepala Bagian Pengaduan Masyarakat. pelaksanaan hingga tiga hari tidak tercantum pada SOP. Permasalahan ini dikarenakan kurangnya SDM di Bagian Pengaduan Masyarakat serta banyaknya volume surat pengaduan yang masuk dalam seharusnya. Perlu adanya peningkatan jumlah SDM pada kinerja di Bagian Pengaduan Masyarakat.

Komisi X DPR RI menyampaikan masa sidang sudah sesuai pada jadwalnya yang berkaitan pada waktu sidang di DPR RI. Proses penyampaian

surat yang diproses hingga sampai kepada Sekretariat Komisi X DPR RI dan diteruskan kepada Pimpinan Komisi X DPR RI. Proses ini berpedoman pada SOP di semua Alat Kelengkapan Dewan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat untuk memperkuat data yang dimiliki, masyarakat merasa laporan yang disampaikan belum tepat waktu dalam pengerjaannya. Bahwa tidak ada kejelasan pada laporan yang disampaikan mengenai waktu tunggu proses surat yang disampaikan. Hal ini perlu adanya perbaikan mengenai ketersediannya informasi mengenai tahapan-tahapan serta waktu pasti proses pengaduan ditindaklanjuti. Masyarakat berharap layanan *website* pengaduan disosialisasikan kepada masyarakat. Hal ini masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui layanan *website*.