

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **6.1 KESIMPULAN**

Berdasarkan pemaparan pada bab hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa dalam kinerja Sekretariat Jenderal dalam menindaklanjuti pengaduan pada Komisi X Dewan Perwakilan Rakyat pada aspek kuantitas jumlah laporan yang telah diselesaikan oleh Komisi X DPR RI tidak disampaikan kembali kepada Sekretariat Jenderal dalam hal ini seharusnya Komisi X DPR RI menyampaikan kembali karena tertulis pada Peraturan Sekretariat Jenderal Nomor 22 Tahun 2022. Sebelum terbitnya Peraturan tersebut, pada tahun 2020-2021 kinerja Sekretariat Jenderal mengalami penurunan pada tahun 2020-2021, hal ini dikarenakan pada tahun tersebut mengalami pandemi *covid-19* sehingga seluruh pegawai diwajibkan untuk bekerja secara *Work Form Home* (WFH) dan bergantian.

Untuk mendukung penilaian kinerja Sekretariat Jenderal dalam menindaklanjuti pengaduan pada Komisi X DPR RI, adapun salah satunya aspek kualitas yang diterapkan adanya penggunaan sistem yang salah satu pendukung dalam proses pengelolaan pengaduan namun, sumber daya manusia yang telah lanjut usia dan staf analis perlu melakukan pelatihan pada sistem teknologi informasi yang diterapkan. Namun, pada hal ini juga terdapat kurangnya sehingga masyarakat tidak mengetahui adanya informasi yang jelas mengenai tindaklanjut surat yang disampaikan melalui *website*. Berbagai macam pengaduan yang disampaikan masyarakat salah satunya pada bidang permasalahan Pendidikan, Riset dan Teknologi menerima pengaduan terbanyak pada tahun 2019-2020 hal ini disebabkan karena pembelajaran jarak jauh karena pandemi *covid-19*, dengan penerapan pembelajaran jarak jauh menjadi salah satu permasalahan metode pembelajaran yang diterapkan tidak berlangsung baik karena perlu adaptasi bagi siswa dan guru pengajar. Pembelajaran jarak jauh ini juga harus di

dukung pada fasilitas seperti komputer, laptop dan *handphone* serta internet masih belum menjangkau keseluruhan masyarakat, dan pada indikator kinerja yang menjadi pengukuran yaitu aspek ketepatan waktu, waktu yang dibutuhkan dalam menindaklanjuti surat pengaduan sangat lama dalam hal ini karena tingkat kesulitan surat pengaduan, koreksian hasil analisa hingga surat dapat disampaikan kepada Komisi X DPR RI.

## 6.2 SARAN

Dari hasil penelitian dan analisis yang dilakukan dan data yang diperoleh ada beberapa saran yang kiranya dapat memberikan masukan kepada instansi yang terkait pada umumnya Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat, yaitu:

1. Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia mengadakan pelatihan kepada para pegawai agar lebih professional menghadapi pengaduan masyarakat.
2. Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia menambah jumlah sumber daya manusia agar lebih efektif dalam pengelolaan pengaduan masyarakat.
3. Melakukan sosialisasi lebih luas berbagai lapisan masyarakat mengenai layanan berbasis *online* sehingga masyarakat lebih dimudahkan untuk menyampaikan aspirasi dan pengaduan.
4. Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia mengharapkan agar Komisi X Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia untuk menyampaikan kembali laporan hasil tindaklanjut.