

## ABSTRAK

### FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

Skripsi, 26 Juni 2023

SALWA KHOIRUNNISA

#### KINERJA SEKRETARIAT JENDERAL DALAM MENINDAKLANJUTI PENGADUAN PADA KOMISI X DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA

XVI + 163 Halaman + 13 Tabel + 11 Lampiran

Pemerintah pada hakekatnya memberikan pelayanan kepada masyarakat dituntut untuk melayani masyarakat dan menciptakan kondisi sehingga berdampak pada masyarakat untuk berkembang salah satunya pendidikan. Melalui Sekretariat Jenderal pengaduan masyarakat persoalan pendidikan disampaikan kepada Komisi X DPR RI. Latar belakang pemilihan judul ini dikarenakan meningkatnya pengaduan yang disampaikan masyarakat mengenai pendidikan, serta penurunan pada kinerja Sekretariat Jenderal DPR RI. Tujuan penelitian mengetahui dan menganalisis kinerja Sekretariat Jenderal dalam menindaklanjuti pengaduan pada Komisi X DPR RI. Penelitian ini menggunakan teori Agus Dharma (2004) dengan tiga indikator pengukuran menentukan keberhasilan yaitu, (1) Kuantitas, (2) Kualitas, dan (3) Ketepatan waktu. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini menggunakan cara untuk mengumpulkan data dengan melakukan observasi untuk mengambil data di Sekretariat Jenderal dan Komisi X DPR RI. Hasilnya pada indikator (1) Kuantitas, jumlah laporan yang telah diselesaikan oleh Komisi X DPR RI tidak disampaikan kembali kepada Sekretariat Jenderal DPR RI. (2) Kualitas, tidak adanya informasi yang jelas mengenai tindak lanjut surat yang disampaikan melalui laman *website*, sumber daya manusia perlu melakukan pelatihan pada sistem teknologi informasi yang diterapkan, Komisi X DPR RI menjadi salah satu yang menerima pengaduan terbanyak pada tahun 2020-2021, (3) Ketepatan Waktu, waktu yang dibutuhkan sangat lama karena tingkat kesulitas surat pengaduan, koreksi hasil analisa hingga surat dapat disampaikan kepada Komisi X DPR RI. Kesimpulan dari penelitian ini adalah dalam menindaklanjuti pengaduan pada Komisi X DPR RI laporan yang telah diselesaikan oleh Komisi X DPR RI tidak disampaikan kembali kepada Sekretariat Jenderal.

Daftar Pustaka: 50 Referensi (2004-2023)

Kata Kunci: Kinerja, Komisi X DPR RI

## ABSTRACT

### FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES PUBLIC ADMINISTRATION STUDY PROGRAM

Thesis, 26 June 2023

SALWA KHOIRUNNISA

#### SECRETARIAT GENERAL PERFORMANCE IN FOLLOWING COMPLAINTS AT COMMISSION X HOUSE OF REPRESENTATIVES OF THE REPUBLIC OF INDONESIA

XVI + 163 Pages + 13 Tables + 11 Appendices

The government essentially provides services to the community and is required to serve the community and create conditions so that it has an impact on the community to develop, one of which is education. Through the Secretariat General, public complaints about education issues are submitted to Commission X of the DPR RI. The background for choosing this title was due to the increase in complaints submitted by the public regarding education, as well as a decrease in the performance of the Secretariat General of the DPR RI. The research objective is to identify and analyze the performance of the Secretariat General in following up on complaints to Commission X DPR RI. This study uses the theory of Agus Dharma (2004) with three measurement indicators that determine success, namely, (1) quantity, (2) quality, and (3) timeliness. This study used a qualitative research method with a descriptive approach. This study uses a way to collect data by making observations to collect data at the Secretariat General and Commission X DPR RI. The results on indicator (1) Quantity, the number of reports that have been completed by Commission X DPR RI are not submitted back to the Secretariat General of the DPR RI. (2) Quality, there is no clear information regarding the follow-up of letters submitted through the website *website*, human resources need to conduct training on the applied information technology system, Commission X DPR RI is one that receives the most complaints in 2020-2021, (3) Timeliness, the time needed is very long because of the difficulty level of the complaint letter, correction of the results of the analysis until the letter can be submitted to Commission X DPR RI. The conclusion of this study is that in following up on complaints to Commission X DPR RI, reports that have been completed by Commission X DPR RI are not submitted back to the Secretariat General.

Bibliography: 50 References (2004-2023)  
Keywords: Performance, Commission X DPR RI