

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Salah satu hal penting dalam pelayanan publik adalah penanganan pengaduan yang menjadi tanggung jawab pemerintah sesuai dengan Pasal 36 dan 37 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Undang-undang ini meminta agar penyelenggara pelayanan publik memberikan peluang sebanyak mungkin kepada masyarakat untuk menyampaikan masukan terkait layanan yang disediakan.<sup>1</sup> Penanganan pengaduan masyarakat harus dilakukan dengan baik, termasuk penyediaan sarana untuk mengadukan permasalahan, penanganan pengaduan, dan tindak lanjut atas pengaduan tersebut. Namun, realitanya masih banyak masyarakat enggan menggunakan fasilitas pengaduan tersebut karena rendahnya kesadaran masyarakat untuk aktif berpartisipasi dalam layanan publik.

Pengaduan masyarakat merupakan bentuk keterlibatan aktif masyarakat sebagai warga negara dalam jalannya pemerintahan. Masyarakat memiliki hak untuk mengadukan permasalahan yang mereka hadapi kepada pemerintah atau lembaga legislatif seperti DPR RI. Pengaduan masyarakat kepada DPR sesuai dengan peraturan yang diatur dalam Undang-undang

---

<sup>1</sup> Resi Eryani, Murlinus, and Fadlan Kalma, 'Analisis Penanganan Pengaduan Masyarakat Mengenai Pelayanan Publik Pada PT. PLN (Persero) Wilayah Sumbar Cabang Sungai Penuh', *Jurnal Administrasi Nusantara Mahasiswa*, 3.10 (2021), 67–79.

(UU) Nomor 13 Tahun 2019 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2014 tentang Majelis Permusyawaratan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Daerah, dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah,<sup>2</sup> dan juga mengacu pada aturan yang tercantum dalam Peraturan DPR RI Nomor 1 Tahun 2020 tentang Tata Tertib.<sup>3</sup> Sebagai badan perwakilan rakyat, pada dasarnya DPR RI diharapkan untuk responsif terhadap dinamika yang terjadi di masyarakat.

Banyaknya aspirasi dan pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat kepada DPR RI mencerminkan harapan yang besar agar DPR RI bisa menerima, menghimpun, dan menanggapi aspirasi serta pengaduan masyarakat mengenai berbagai isu, serta mengambil tindakan yang dibutuhkan untuk menyelesaikannya. Berdasarkan Peraturan Sekretaris Jenderal DPR RI Nomor 7 Tahun 2018 Tentang perubahan kedua atas Peraturan Sekretaris Jenderal DPR RI Nomor 6 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal dan Badan Keahlian DPR RI, Bagian Pengaduan Masyarakat Sekretariat Jenderal DPR RI mempunyai tugas melaksanakan kegiatan analisis dan pengadministrasian surat pengaduan masyarakat serta permasalahan yang disampaikan kepada Dewan Perwakilan Rakyat dan Sekretariat Jenderal.<sup>4</sup> Aspirasi dan pengaduan masyarakat bisa disampaikan dalam berbagai bentuk, yaitu melalui surat

---

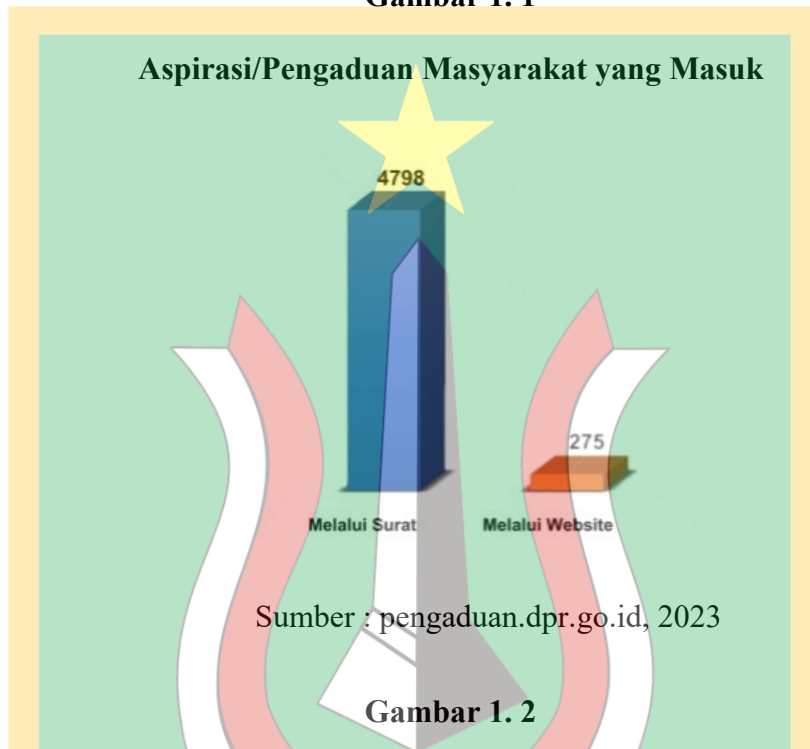
<sup>2</sup> Undang-undang (UU) Nomor 13 Tahun 2019 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2014 tentang Majelis Permusyawaratan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Daerah, dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah

<sup>3</sup> Peraturan DPR RI Nomor 1 Tahun 2020 tentang Tata Tertib

<sup>4</sup> Layanan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat DPR RI, 'Tentang Bagian Pengaduan Masyarakat' <pengaduan.dpr.go.id> [accessed 17 October 2023].

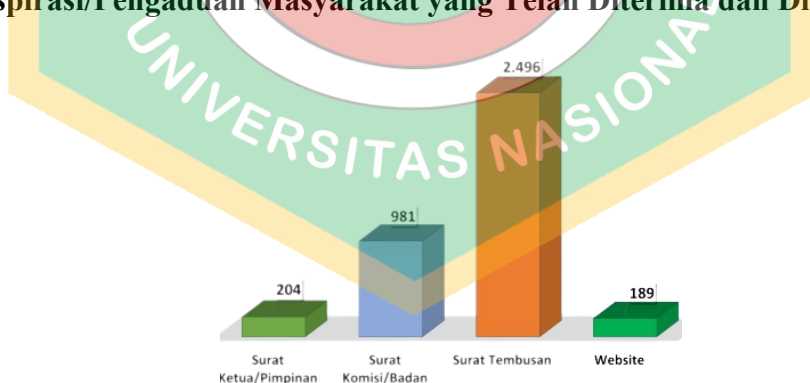
tertulis, *online* melalui situs *website* resmi DPR RI <http://pengaduan.dpr.go.id>, dan melalui layanan *Short Message Service* (SMS) ke nomor 08119443344.<sup>5</sup>

**Gambar 1. 1**



**Gambar 1. 2**

**Aspirasi/Pengaduan Masyarakat yang Telah Diterima dan Diteruskan**



Sumber : [pengaduan.dpr.go.id](http://pengaduan.dpr.go.id), 2023

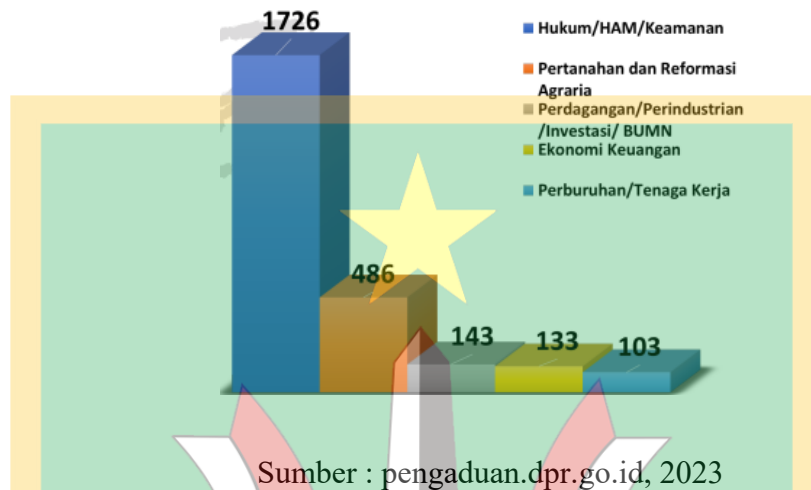
<sup>5</sup> <https://pengaduan.dpr.go.id/> (diakses pada 11 Oktober 2023).

Berdasarkan gambar 1.1, jumlah aspirasi dan pengaduan masyarakat yang masuk ke Bagian Pengaduan Masyarakat pada Tahun Sidang 2022-2023 adalah sebanyak 5.073 dengan rincian 4.798 melalui surat tertulis, dan 275 melalui *website*. Sedangkan, jika dilihat pada gambar 1.2, jumlah aspirasi dan pengaduan masyarakat yang ditangani Bagian Pengaduan Masyarakat dengan diteruskan ke Alat Kelengkapan Dewan (AKD) DPR RI pada Tahun Sidang 2022-2023, sesuai permasalahan yang disampaikan adalah sebanyak 3.870 dengan rincian 204 surat ketua, 981 surat komisi/badan, 2.496 surat tembusan, dan 189 surat *website*.

Sebelum diteruskan ke Alat Kelengkapan Dewan (AKD), Bagian Pengaduan Masyarakat harus melalui proses telaah dan analisis atas permasalahan yang disampaikan. Analisis ini didasarkan pada ketentuan hukum yang relevan sebagai landasan pertimbangan, dan memberikan rekomendasi yang nantinya akan disampaikan kepada Pimpinan DPR RI. Selanjutnya, AKD baik komisi/badan terkait sesuai dengan ruang lingkup tugasnya akan melakukan Rapat Dengar Pendapat (RDP), Rapat Dengar Pendapat Umum (RDPU), atau melakukan audiensi dengan instansi atau lembaga yang bersangkutan. Tindaklanjut tersebut juga dapat menjadi bahan atau data kunjungan AKD ke daerah. Proses tindaklanjut terhadap aspirasi dan pengaduan masyarakat oleh DPR RI menjadi indikator kinerja DPR dan mencerminkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga tersebut.

**Gambar 1.3**

**Bidang Permasalahan yang Mendominasi Pengaduan Masyarakat**



Dilihat pada gambar 1.3, terdapat 5 (lima) bidang permasalahan yang mendominasi pengaduan masyarakat. Permasalahan tersebut yang harus ditelaah dan dianalisis oleh Bagian Pengaduan Masyarakat sebelum diteruskan ke Alat Kelengkapan Dewan (AKD) DPR RI sesuai dengan SOP maupun peraturan perundang-undangan yang ada. Hasil pemeriksaan dan analisis terhadap pengaduan tersebut akan diverifikasi oleh unit yang bertanggung jawab di bidang kepegawaian dan/atau APIP untuk laporan yang berkaitan dengan pengawasan, sedangkan unit yang relevan akan menangani laporan yang tidak terkait dengan pengawasan, termasuk PPID dan/atau unit yang menangani hubungan masyarakat untuk laporan yang tidak berkaitan dengan pengawasan, khususnya terkait dengan pelayanan informasi publik.

Bagian Pengaduan Masyarakat memiliki misi yang sangat penting, yaitu membangun kepercayaan publik terhadap anggota dewan dan

Sekretariat Jenderal DPR RI. Untuk mencapai tujuan ini, Bagian Pengaduan Masyarakat harus berperan aktif dalam mendengarkan, merespons, dan menangani keluhan serta aspirasi yang datang dari publik. Dengan mendengar suara publik, Bagian Pengaduan Masyarakat dapat menjembatani komunikasi antara DPR RI dan warganya, sehingga publik merasa lebih terlibat dalam proses legislatif dan mengerti bahwa suaranya didengar.

Pada dasarnya, di lingkungan DPR RI terdapat 3 (tiga) jenis “publik”, yaitu Anggota DPR, mitra kerja (pasangan kerja), dan masyarakat umum. Anggota DPR merupakan individu yang terpilih oleh masyarakat melalui pemilihan umum untuk mewakili suara dan kepentingan mereka di parlemen. Oleh karena itu, "publik" dalam hal ini merujuk kepada Anggota DPR sebagai elemen yang terlibat dalam proses pengambilan keputusan di lembaga legislatif.

Selanjutnya, mitra kerja (pasangan kerja) merupakan berbagai pihak yang berhubungan dan bekerja sama dengan Anggota DPR dalam melaksanakan tugas-tugasnya, serta ikut serta dalam berbagai kegiatan seperti konsultasi, pertemuan, dan diskusi untuk memberikan saran atau dukungan kepada keputusan yang diambil oleh Anggota DPR. Mitra kerja ini meliputi pejabat pemerintah, lembaga swasta, organisasi non pemerintah, dan kelompok kepentingan lainnya. Serta yang terakhir ada masyarakat umum, yaitu mencakup semua warga negara yang tidak secara langsung menjadi Anggota DPR atau mitra kerja (pasangan kerja) di lingkungan DPR.

Meskipun masyarakat umum tidak memiliki peran yang formal dalam proses legislatif, namun masyarakat umum dapat berpartisipasi melalui mekanisme demokratis seperti memberikan masukan atau pendapat. Partisipasi masyarakat umum ini dianggap penting untuk menjamin representativitas dan akuntabilitas dalam pembuatan keputusan politik. Dengan demikian, dengan memahami peran tiap-tiap kelompok di atas, DPR dapat membuat kebijakan serta Undang-Undang yang lebih baik sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat secara umum.

Dalam upaya membangun kembali kepercayaan publik terhadap Dewan dan Sekretariat Jenderal DPR RI tersebut, Bagian Pengaduan Masyarakat memerlukan strategi dalam menjalankan misinya dengan baik. Karena Bagian Pengaduan Masyarakat akan menjadi jembatan penting antara warga negara dan pemerintah, serta membantu memastikan bahwa suara masyarakat benar-benar didengar dan diperhatikan dalam proses pengambilan keputusan legislatif.

Perlunya optimalisasi pelayanan pengaduan masyarakat dan penguatan institusi Sekretariat Jenderal DPR RI adalah kunci untuk memperkuat hubungan antara wakil rakyat dan masyarakat serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan. Dalam sebuah negara demokratis, partisipasi publik dan pengawasan terhadap lembaga legislatif merupakan hal yang sangat penting. Dengan meningkatkan aksesibilitas dan responsivitas terhadap pengaduan masyarakat, Sekretariat

Jenderal DPR RI dapat menjadi lebih tanggap terhadap kebutuhan dan aspirasi rakyat.

Langkah-langkah tersebut tidak hanya memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga legislatif, tetapi juga memungkinkan adanya umpan balik yang konstruktif dari masyarakat untuk diperhatikan dalam proses pembuatan kebijakan. Selain itu, dengan memperkuat institusi Sekretariat Jenderal, proses penanganan pengaduan masyarakat dapat dilakukan dengan lebih efisien dan transparan, sehingga memastikan bahwa setiap pengaduan direspons dengan cepat dan adil. Dengan demikian, optimalisasi pelayanan pengaduan masyarakat dan penguatan Sekretariat Jenderal DPR RI tidak hanya merupakan langkah strategis untuk meningkatkan kualitas layanan publik, tetapi juga merupakan upaya konkret dalam memperkuat demokrasi dan pemerintahan yang baik.

Sehingga, dalam hal tersebut peneliti memiliki ketertarikan dalam melaksanakan penelitian di Bagian Pengaduan Masyarakat Sekretariat Jenderal DPR RI yang berjudul ***“Strategi Penanganan Pengaduan Masyarakat dalam Meningkatkan Kepercayaan Publik pada Sekretariat Jenderal DPR RI”***.



## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang yang telah diuraikan tersebut, maka peneliti dapat merumuskan masalah, yaitu bagaimana strategi penanganan pengaduan masyarakat dalam membangun kepercayaan publik pada Sekretariat Jenderal DPR RI?

## 1.3 Tujuan Penulisan

Pada penelitian ini, memiliki 1 (satu) tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti. Tujuan tersebut untuk dapat mengetahui terkait dengan strategi penanganan pengaduan masyarakat dalam membangun kepercayaan publik pada Sekretariat Jenderal DPR RI.

## 1.4 Manfaat Penelitian

### 1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini dapat memperluas pengetahuan dan juga menjadi suatu sumbangan pemikiran mengenai strategi penanganan pengaduan masyarakat dalam membangun kepercayaan publik pada Sekretariat Jenderal DPR RI dan juga menjadi suatu alternatif bagi para peneliti selanjutnya untuk dapat memahami strategi penanganan pengaduan masyarakat dalam membangun kepercayaan publik pada Sekretariat Jenderal DPR RI.

### 1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil dari penelitian ini dapat menjadi suatu pertimbangan kepada para pihak yang berkaitan, seperti melihat strategi penanganan pengaduan masyarakat dalam membangun kepercayaan publik pada Sekretariat Jenderal DPR RI.

### 1.5 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pemahaman dan akses terhadap seluruh pembahasan penelitian dalam skripsi ini, diperlukan suatu sistematika yang berfungsi sebagai kerangka atau panduan dalam penulisan penelitian skripsi. Berikut adalah sistematika penulisan penelitian skripsi ini yang terdiri dari 5 (lima) bab, yaitu:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini merupakan pengantar dalam penulisan skripsi yang melibatkan aspek-aspek penting, seperti latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian secara teoritis maupun praktis, serta sistematika penulisan.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berfokus pada penjelasan mengenai hasil penelitian lain yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya, merupakan referensi atau memiliki hubungan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti. Selain itu, bab ini juga menjelaskan tentang

penggunaan teori dalam menyusun kerangka teori penelitian. Dengan demikian, bab ini mencakup tinjauan hasil penelitian terkait, kerangka teori, dan kerangka pemikiran.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini membahas metode dan pendekatan yang akan digunakan oleh peneliti dalam mengembangkan data dan informasi yang diperlukan dalam penelitian. Hal ini mencakup pemilihan pendekatan penelitian, identifikasi informan sebagai sumber data dan informasi, penggunaan teknik pengumpulan data seperti observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi, serta teknik pengolahan dan analisis data yang akan digunakan dalam penelitian. Bab ini juga membahas lokasi dan jadwal pelaksanaan penelitian.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini membahas hasil analisis yang dilakukan secara komprehensif oleh penulis terhadap permasalahan yang menjadi fokus dan temuan dalam penelitian yang telah dilakukan. Isi bab ini meliputi deskripsi menyeluruh mengenai lokasi penelitian, hasil penelitian, serta pembahasan mendalam terhadap hasil tersebut.

### **BAB V PENUTUP**

Bab ini mencakup ringkasan dan rekomendasi dari temuan penelitian yang disusun dan dijelaskan oleh penulis. Selain itu, bagian akhir bab ini juga meliputi Daftar Pustaka, Lampiran-Lampiran, Dokumentasi Penelitian, dan Biodata Penulis.

