

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil eksplorasi peneliti, bahwa Strategi Penanganan Pengaduan Masyarakat dalam Membangun Kepercayaan Publik pada Sekretariat Jenderal DPR RI, secara keseluruhan sudah berjalan cukup efektif. Hal tersebut dapat dibuktikan melalui hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti dengan mewawancarai sejumlah informan. Pada indikator *plan* (rencana dan tujuan) yang telah dilakukan oleh Bagian Pengaduan Masyarakat Sekretariat Jenderal DPR RI, dalam penanganan pengaduannya telah tersusun matang dengan adanya Rencana Strategis (Renstra), Program Kerja Tahunan, dan Perjanjian Kinerja (PK), berdasarkan Peraturan Sekretaris Jenderal DPR RI Nomor 22 Tahun 2022 Tentang Pengelolaan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat Kepada Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia.

Pada indikator *ploy* (aksi) yang telah dilakukan oleh Bagian Pengaduan Masyarakat Sekretariat Jenderal DPR RI, masih belum optimal. Meskipun sebagian masyarakat puas dengan pelayanannya, dan bagian tersebut juga telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas pengelolaan pengaduan masyarakat. Namun, masih terdapat beberapa tantangan dan hambatan yang perlu diantisipasi, yaitu pengaduan masyarakat yang diterima masih secara tertulis, sehingga membutuhkan waktu yang lama untuk dianalisis, serta tindak lanjut pengaduan masyarakat berada di tangan Komisi atau AKD, sehingga Bagian Pengaduan Masyarakat membutuhkan informasi terkait tindak lanjut tersebut.

Pada indikator *pattern* (pola) yang diterapkan oleh Bagian Pengaduan Masyarakat Sekretariat Jenderal DPR RI dalam penanganan pengaduan sejauh ini sudah baik dan konsisten. Meskipun beberapa pengadu menyatakan respons mungkin kurang memuaskan, namun

prosedur penanganan dianggap jelas, detail, dan mudah dipahami. Keberhasilan dalam menjaga komitmen transparansi dan kualitas pelayanan dapat berperan penting dalam membangun kepercayaan publik terhadap Bagian Pengaduan Masyarakat Sekretariat Jenderal DPR RI.

Pada indikator *position* (posisi), Bagian Pengaduan Masyarakat Sekretariat Jenderal DPR RI memiliki posisi sebagai *supporting system* anggota DPR RI, yaitu membantu anggota DPR RI dalam menjalankan tugas dan fungsi legislatif. Sebagai *supporting system*, bagian ini bertanggung jawab dalam menangani pengaduan masyarakat, menjadikannya satu pintu resmi untuk semua pengaduan yang diterima. Oleh karena itu, perlu adanya upaya sosialisasi kepada masyarakat mengenai peran dan keterbatasan Bagian Pengaduan Masyarakat Sekretariat Jenderal DPR RI agar dapat menjalin kepercayaan publik pada lembaga perwakilan rakyat.

Kemudian, pada indikator *perspective* (cara pandang), Bagian Pengaduan Masyarakat Sekretariat Jenderal DPR RI, memiliki perspektif yang kuat terhadap pentingnya kepercayaan publik. Pandangan masyarakat pengadu sebagai informan pendukung juga menunjukkan bahwa, meskipun terdapat ketidakpuasan terkait kecepatan proses, Bagian Pengaduan Masyarakat dianggap memberikan pelayanan yang baik. Keterbukaan, kejelasan informasi, dan transparansi dalam penanganan pengaduan menjadi aspek yang membantu masyarakat merasa puas dan terbantu.

Melalui kelima indikator tersebut, dapat disimpulkan bahwa Bagian Pengaduan Masyarakat Sekretariat Jenderal DPR RI perlu terus meningkatkan optimalisasi aksi dengan meningkatkan komunikasi dan koordinasi dengan Komisi atau AKD terkait, mengatasi tantangan, serta memperkuat upaya sosialisasi untuk membangun kepercayaan publik. Meskipun beberapa aspek dapat ditingkatkan, keberhasilan dalam menjaga komitmen transparansi dan kualitas pelayanan menjadi dasar yang positif dalam membangun hubungan yang baik dengan masyarakat.

5.2 Saran

Berdasarkan dengan kesimpulan mengenai Strategi Penanganan Pengaduan Masyarakat dalam Membangun Kepercayaan Publik pada Sekretariat Jenderal DPR RI, maka peneliti memberikan saran terkait penelitian tersebut, mencakup hal-hal berikut :

1. Bagi Bagian Pengaduan Masyarakat Sekretariat Jenderal DPR RI, untuk meningkatkan komunikasi dan koordinasi dengan unit yang menyelesaikan pengaduan masyarakat, yaitu dengan komisi-komisi maupun Alat Kelengkapan Dewan (AKD) terkait.
2. Bagi Bagian Pengaduan Masyarakat Sekretariat Jenderal DPR RI, untuk melakukan upaya sosialisasi yang lebih intensif kepada masyarakat terkait peran dan keterbatasan Bagian Pengaduan Masyarakat.
3. Bagi Bagian Pengaduan Masyarakat Sekretariat Jenderal DPR RI, untuk meningkatkan responsivitas terhadap masukan dan keluhan masyarakat karena dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap pelayanan yang diberikan.

