

BAB I PENDAHULUAN UMUM

1.1 Latar Belakang

Administrasi bukanlah hal baru dalam peradaban manusia, melainkan fenomena sosial yang berkembang bersama dengan perkembangan masyarakat. Dalam konteks pengelolaan pembangunan, birokrasi memiliki peran penting sebagai pelaksana tugas-tugas pemerintahan dan pembangunan, baik sebagai birokrasi pelayanan yang berhubungan langsung dengan masyarakat maupun sebagai bagian dari organisasi yang lebih besar. Pembangunan merupakan proses perubahan yang direncanakan untuk memperbaiki berbagai aspek kehidupan masyarakat (Tikson, 2005). Birokrasi publik dianggap sebagai pelaku pelayanan yang harus bersifat netral, objektif, dan tidak memihak. Pelayanan publik yang baik memerlukan birokrasi yang memiliki kapasitas dan kinerja optimal, terutama dalam konteks penyelenggaraan negara demokratis.

Pertanyaan tentang pelayanan publik merupakan topik perdebatan strategis. Hal ini disebabkan bukan ditambah dengan banyaknya pengalaman negatif yang dialami masyarakat terhadap pelayanan publik, namun juga pada kenyataan bahwa penyediaan pelayanan publik yang berkualitas adalah komponen prinsip tata kelola yang baik (Nubatonis et al., 2015). Tingkat kepuasan masyarakat dibutuhkan sebagai respon untuk memperbaiki kinerja pemerintahan. Hasil pengukuran tingkat kepuasan dapat memberikan kritik dan saran, terutama untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintahan. Hasil pengukuran kepuasan kemudian digunakan dalam meningkatkan pelayanan, sehingga ketika kepuasan tercapai maka legitimasi pemerintahan turut meningkat. Kepuasan masyarakat dapat dimaknai sebagai rasa percaya kepada pemerintah. Loyalitas masyarakat yang puas atas pelayanan pemerintahan dalam meningkatkan partisipasi masyarakat sebagai mitra penyelenggara pemerintahan (Irawan., 2017).

Pelayanan pada hakekatnya adalah serangkaian kegiatan atau merupakan proses yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat (Muliaty, 2016). Paradigma baru pelayanan publik saat ini mengisyaratkan bahwa kedudukan masyarakat menjadi semakin krusial dalam proses pelayanan (Irfan, 2018). Perubahan sistem pemerintahan dari orde baru kepada reformasi, yang mana reformasi itu mengembangkan nilai-nilai demokrasi, artinya dimana setiap masyarakat dapat memberikan argumentasinya seperti nilai yang dianut dalam *New Public Service (NPS)* yang menekankan keikutsertaan masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan publik, salah satunya dengan cara memberikan masukan dan kritikan terhadap pemerintah terhadap pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat, sehingga semakin tinggi demokrasi di suatu negara maka akan meningkatkan kualitas pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat, oleh karena itu manajemen komplain sangat penting dalam dunia pemerintahan (Wirman., 2012).

Penanganan keluhan dalam dunia pemerintahan sendiri sebenarnya bukan merupakan isu baru, dimana dalam melaporkan keluhan terhadap pemerintahan dilakukan melalui lembaga ombudsman. Aspek manajemen komplain di sektor pelayanan publik cukup penting, menurut Daryanto dan Setyobudi (2014), komplain atau keluhan adalah pengaduan atau penyampaian ketidakpuasan, ketidaknyamanan, kejengkelan, dan kemarahan atas service jasa atau produk. Hal tersebut dikatakan juga oleh Brewer (2007), bahwa keluhan muncul ketika masyarakat mengalami kegagalan layanan publik seperti tidak memenuhi harapan, perlakuan yang tidak pantas/tidak sopan, tidak sesuai norma, janji yang tidak terpenuhi, kelalaian, kealpaan, kesalahan, ketidakkonsistenan, bimbingan yang menyesatkan, prosedur yang tidak jelas, adanya bias atau ketidakadilan yang ditunjukkan ketika mereka berhubungan dengan pejabat publik. Gambar dibawah ini memperlihatkan sejumlah mahasiswa dari berbagai perguruan tinggi di Indonesia

menggelar aksi demo di depan gedung DPR RI. Hal itu sejalan dengan pendapat Grégoire Y., et. al (2011) bahwa masyarakat yang bereaksi sangat keras adalah mereka yang dulunya sangat loyal dan setia sekarang sangat kecewa dengan pengalaman keluhan negatif dan merasa ditipu.

Gambar 1. Aksi Unjuk Rasa di Depan Gedung MPR/DPR Ri



Sumber: Galih Pradipta/Jurnalis

Pengaduan atas kritikan yang muncul dari masyarakat atas rasa ketidaksesuaian harapan dan kenyataan yang dirasakan masyarakat, menjadi sebuah tantangan bagi penyelenggara pemerintah seperti Setjen DPR RI untuk dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat. Gauri (2013) mengatakan bahwa, ketika kesalahan terjadi sebagai syarat dasar keadilan dan timbal balik, maka penting untuk memfasilitasi pengungkapan keluhan. Oleh sebab itu, sudah seharusnya penyelenggara pelayanan publik seperti Setjen DPR RI memiliki sistem yang tepat dan akurat dalam menangani keluhan yang disampaikan oleh masyarakat dalam pelayanan, demi terwujudnya kualitas serta kepuasan yang baik dari masyarakat. (*A Guide to Complaints Handling and Public*) Pengaduan merupakan peluang untuk melakukan perbaikan dan pembelajaran (*Enquiries.*, 2009).

Administrasi publik memiliki peran strategis dalam pembangunan dan pelayanan masyarakat. Salah satu aspek yang harus ada dalam administrasi publik adalah manajemen pengaduan (*Complaint Management*), yang memungkinkan masyarakat untuk menyampaikan keluhan dan aspirasi mereka terhadap layanan pemerintah. Dalam konteks negara demokratis, pengelolaan pengaduan yang efektif menjadi instrumen utama dalam meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan kualitas layanan publik. Sekretariat Jenderal DPR RI mempunyai tugas menyelenggarakan dukungan teknis, administratif dan keahlian kepada DPR RI. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2, Sekretariat Jenderal DPR RI menyelenggarakan fungsi 1) koordinasi dan pembinaan terhadap pelaksanaan tugas unit organisasi di lingkungan Sekretariat Jenderal DPR RI; 2) pemberian dukungan teknis, administratif, dan keahlian di bidang perundang-undangan, anggaran, dan pengawasan kepada DPR RI; 3) pembinaan dan pelaksanaan perencanaan dan pengendalian, kepegawaian, keuangan, perlengkapan dan kerumahtanggaan di lingkungan DPR RI. Setjen DPR RI juga berperan sebagai lembaga yang memiliki fungsi legislasi, anggaran, dan pengawasan, juga memiliki tanggung jawab

dalam menangani pengaduan masyarakat. Pelayanan pengaduan sebagai salah satu layanan yang diselenggarakan oleh Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (Setjen DPR RI) tidak lepas dari berbagai masalah. Setjen DPR RI sebagai lembaga yang memfasilitasi kinerja DPR RI memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan kualitas layanan publik. Setjen DPR RI dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat di Indonesia.

Pelayanan yang responsif dan efektif terhadap pengaduan masyarakat adalah bagian penting dari upaya ini untuk memastikan bahwa setiap pengaduan yang diterima dapat ditindaklanjuti dengan cepat dan tepat, sehingga meningkatkan kepercayaan dan kepuasan publik terhadap kinerja institusi. Dalam Peraturan Setjen DPR RI telah diatur tentang prosedur pengaduan masyarakat kepada Pimpinan Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia. Peran Setjen DPR RI sangat jelas melalui Peraturan Sekretariat Jenderal DPR RI Nomor 22 Tahun 2022 Tentang Pengelolaan Aspirasi Dan Pengaduan Masyarakat Kepada Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia. Pengaduan dari masyarakat tersebut merupakan penyampaian pernyataan sikap, pendapat, kritikan, masukan, dan saran atas suatu permasalahan yang terkait dengan fungsi pengawasan dalam rangka pelaksanaan undang-undang, pelaksanaan keuangan negara dan kebijakan pemerintah. Namun persoalan yang seringkali muncul selama ini, bahwa Dewan Perwakilan Rakyat (DPR) selaku penguasa sebagai bagian dari pembentuk undang-undang dinilai kurang aspiratif dan tidak partisipatif. Padahal peran DPR sangat jelas tertuang dalam Peraturan DPR Nomor 2 Tahun 2018 bahwa DPR bertugas menyerap, menghimpun, menampung, dan menindaklanjuti aspirasi masyarakat.

Pengelolaan pengaduan pelayanan publik demi mewujudkan pelayanan publik prima terus dilakukan oleh berbagai instansi pemerintah, termasuk di lingkungan Setjen DPR RI. Peraturan tersebut menjadi acuan organisasi di Setjen DPR RI yang terlibat dalam penanganan pengaduan masyarakat untuk dapat mengawal proses berjalannya reformasi birokrasi, khususnya dalam hal peningkatan kualitas pelayanan pengelolaan pengaduan masyarakat di Setjen DPR RI. Keluhan dan keresahan merupakan ungkapan masyarakat terhadap pikiran dan perasaan yang tidak puas sebagai respon atas pelayanan yang diterima. Komplain merupakan suatu sinyal bahwa ada harapan masyarakat yang tidak terpenuhi atau terdapat kesenjangan antara harapan masyarakat dengan apa yang mereka rasakan. Semakin tingginya mobilitas, masyarakat menuntut setiap organisasi pemerintah untuk memperbaharui cara-cara lama sekaligus menciptakan inovasi layanan terbaru yang sesuai dengan keinginan dan tuntutan publik (Handayani, 2016). Mengingat penanganan keluhan masyarakat mempunyai tujuan positif bagi organisasi, maka keefektifan penanganan keluhan menjadi hal penting yang harus diperhatikan. Konsep efektif berkaitan dengan pencapaian tujuan organisasi, secara konkrit efektif dapat diasumsikan sebagai mengerjakan pekerjaan yang baik dan benar (*do the right things*). Sementara itu keefektifan merupakan perbandingan antara hasil yang terlaksana secara nyata dengan hasil yang direncanakan (Masdar *et al.*, 2009).

Proses pengelolaan pengaduan mencakup berbagai tahapan, mulai dari penerimaan keluhan, verifikasi, analisis, hingga pemberian solusi yang tepat. Pengaduan merupakan cara penting atas ketidaksetujuan dalam interaksi sosial yang dikomunikasikan secara berbeda tergantung temperamen dan keadaan pengadu/pelapor (Singh A., dan Saha S., 2023). Selain itu, mekanisme ini dirancang untuk menjamin akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga legislatif. Syukri (2009), menyatakan bahwa pengaduan masyarakat merupakan suatu sumber informasi yang sangat penting bagi upaya-upaya pihak penyelenggara pelayanan untuk memperbaiki kesalahan yang mungkin terjadi, sekaligus secara konsisten menjaga dan meningkatkan pelayanan yang dihasilkan agar selalu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Saat ini kondisi pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang terdapat di Setjen DPR RI belum menunjukkan kondisi pengelolaan yang efektif. Masing-masing organisasi penyelenggara

mengelola pengaduan secara parsial, tidak terkoordinir dan tersampaikan langsung ke Anggota Dewan melalui dapil Anggota Dewan tersebut, namun harus melalui mekanisme yang cukup panjang dan hal ini menyebabkan pengelolaan pengaduan tidak efektif dan tidak efisien. Setiap tahun jumlah pengaduan besar, tapi jumlah yang diteruskan/tindak lanjut spesifik sangat kecil dibanding total laporan. Meskipun volume pengaduan tinggi, DPR RI belum menunjukkan tingkat respons dan penyelesaian yang proporsional terhadap aspirasi masyarakat, seperti dalam kasus Paiji di Lampung. Kasus Paiji merupakan salah satu konflik Hukum di Indonesia yang mencuat sejak 2023 dan hingga kini masih menyisakan berbagai permasalahan. Konflik ini terjadi di Kabupaten Mesuji, Lampung, Sumatera Selatan. DPR RI melalui Komisi III sempat membentuk tim investigasi dan melakukan kunjungan ke lokasi untuk menindaklanjuti pengaduan masyarakat, namun hingga kini penyelesaian kasus ini belum sepenuhnya tuntas. Kasus yang juga heboh di jagat maya pada tahun 2023 di daerah Lampung merasa jadi korban peradilan sesat, dan keluarga tukang sayur pun mengatakan hal ini ke DPR RI. Dalam upaya mencari keadilan, keluarga dan kuasa hukum Paidi membawa 16 alat bukti serta 4 alat bukti khusus yang sudah diserahkan kepada aparat penegak hukum di Jakarta. Selain video rekaman permintaan maaf yang dibuat tanggal 30 Agustus 2021, ada surat permintaan maaf dan ditandatangani para pihak pada 16 Oktober 2021, serta surat pencabutan laporan yang dibuat dan diserahkan pelapor. Diketahui bahwa Bapak Paidi terjerat kasus dugaan pemerkosaan saksi korban berinisial ML yang sedang kesurupan. Salah satu kasus yang mencerminkan tantangan dalam penegakan keadilan adalah kasus Paidi dan atas sangkaan itu, Paidi divonis 8 tahun 6 bulan penjara serta denda Rp100 juta oleh Pengadilan Negeri Menggala, Tulang Bawang berdasarkan Putusan Nomor 40/Pid.Sus/2022/PN oleh Pengadilan Negeri Menggala pada 31 Mei 2022. Vonis ini lebih rendah dari tuntutan Jaksa Penuntut Umum (JPU) Kejaksaan Negeri Tulang Bawang, yang menginginkan hukuman 9 tahun penjara serta denda Rp100 juta. Lambannya penanganan kasus ini menimbulkan kritik dari berbagai pihak, termasuk DPR RI, yang menyoroti bahwa penegakan hukum seharusnya tidak bergantung pada viralitas suatu kasus di media sosial.

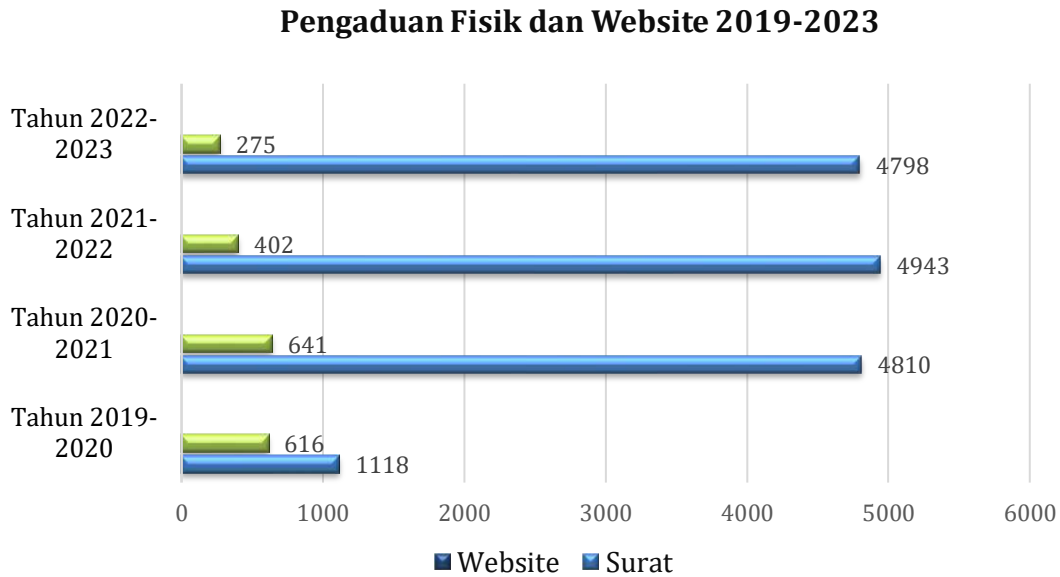
Dalam konteks *complaint management* di Sekretariat Jenderal DPR RI, kasus Paidi menjadi salah satu dari sekian banyak Pengaduan dan menjadi bukti bahwa sistem pengaduan masyarakat masih menghadapi beberapa tindak lanjut dalam penyelesaian permasalahan. Setjen DPR RI bertanggung jawab dalam menerima dan menindaklanjuti pengaduan dari masyarakat mengenai berbagai keluhan publik di Indonesia. Dalam kasus ini, pengadu telah beberapa kali mengajukan keluhannya per peradilan yang sesat, penggunaan aparat untuk mengintimidasi korban, serta minimnya perlindungan hukum bagi mereka. Meskipun DPR telah menerima laporan dan membahasnya dalam rapat komisi, banyak rekomendasi yang tidak berujung pada solusi konkret di lapangan. Ini menunjukkan adanya kelemahan dalam mekanisme koordinasi antara DPR, pemerintah daerah, kementerian terkait, dan aparat penegak hukum dalam memastikan hak-hak masyarakat benar-benar diperjuangkan secara adil dan nyata. Salah satu kelemahan utama dalam *complaint management* di Setjen DPR RI terkait kasus Paidi yakni kurangnya transparansi dan akuntabilitas dalam tindak lanjut pengaduan. Setelah laporan masyarakat diterima, tidak ada mekanisme yang jelas untuk memastikan bahwa rekomendasi DPR benar-benar diimplementasikan oleh eksekutif. Masyarakat sering kali mendapatkan informasi yang lambat dan berbelit-belit dari bidang layanan pengaduan yang ada di Setjen DPR RI terhadap perkembangan pengaduan mereka, sehingga mereka merasa tidak mendapatkan informasi terhadap keluhan mereka yang dituangkan diatas kertas dalam memberikan perhatian maupun kepedulian dari pihak yang dituju.

Perkembangan manajemen pengaduan masih belum membawa kepuasan terhadap masyarakat, salah satunya masih banyaknya komplain yang diberikan masyarakat dalam dunia pemerintahan yang salah satunya ada di Setjen DPR RI. Sebagaimana diketahui bahwa Setjen DPR RI sebagai pelaksana *Supporting System* parlemen dalam mengelola pengaduan masyarakat dijelaskan dalam Peraturan Sekretariat Jenderal DPR RI Nomor 22 Tahun 2022 tentang

Pengelolaan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat dan tugas dalam penanganan pengaduan masyarakat juga sangat jelas dalam Tata Kerja Organisasi dalam penanganan pengaduan melalui 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 Keanggotaan DPR RI. Dari Peraturan tersebut Setjen DPR RI harus berupaya menyelesaikan aduan dari masyarakat. Lebih lanjut berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Publik Nasional Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Bab III bagian b yang menyatakan bahwa penyampaian penyelesaian pengaduan kepada pelapor paling lama 60 hari. Moynihan dan Thomas (2013) berpendapat bahwa, pemerintah menghadapi tantangan tentang bagaimana menyediakan pelayanan pelanggan dengan baik. Penguatan mekanisme pelayanan keluhan secara administratif antara masyarakat dan DPR RI yang difasilitasi oleh Setjen DPR RI sebagai sistem pendukung parlemen diperlukan untuk memastikan keterhubungan antara aspirasi masyarakat dan proses pengambilan keputusan legislatif. Mekanisme ini berfungsi sebagai jalur institusional yang memungkinkan aduan publik ditindaklanjuti secara terstruktur dan tepat waktu, sehingga mendukung terwujudnya penyelenggaraan pelayanan publik yang partisipatif, responsif, dan akuntabel.

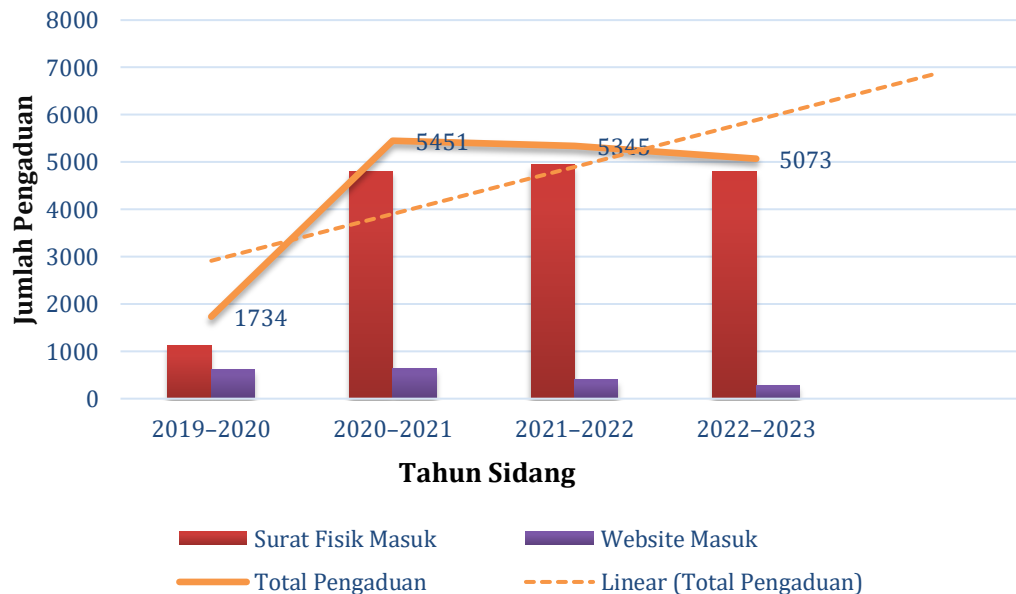
Berbagai regulasi telah diterapkan untuk mengelola pengaduan masyarakat, akan tetapi tantangan utama dalam *Complaint Management* di Setjen DPR RI masih berlanjut. Surat-surat pengaduan tersebut umumnya memuat ekspresi ketidakpuasan terhadap layanan publik, kekecewaan atas proses legislasi, serta aspirasi yang tidak tersalurkan melalui mekanisme formal. Beberapa orang yang ditemui saat aksi unjuk rasa (*threshold*) pencalonan bagi calon kepala daerah dan wakil kepala daerah tanggal dua puluh dua bulan delapan tahun dua ribu dua empat oleh peneliti mengatakan *"Kami hanya ingin suara kami benar-benar didengar. Setiap kali kami menyurati DPR, kami hanya menerima jawaban formal yang tidak menjawab inti persoalan. Apakah kami, sebagai rakyat kecil, tidak berhak atas perlindungan hukum yang adil?"*. Dinamika pengaduan publik terhadap demonstrasi yang terjadi menunjukkan bahwa administrasi publik kontemporer tidak dapat lagi berdiri semata-mata pada pendekatan manajerial. Sejalan dengan perkembangan sejarah pemikiran administrasi publik dari dominasi manajemen seperti dikemukakan oleh Leonard White (1926), menuju penguatan aspek legal sebagaimana ditekankan oleh Rosenbloom dkk. (2015) terlihat bahwa legitimasi pelayanan publik saat ini sangat ditentukan oleh kemampuannya dalam menjamin keadilan prosedural dan perlindungan hak-hak warga negara. Dengan kata lain, praktik administrasi publik harus berada pada titik temu antara efisiensi manajerial dan kepastian hukum demi menciptakan pelayanan yang demokratis dan berkeadilan.

Dalam konteks pengaduan masyarakat terhadap DPR RI seperti demonstrasi yang menyoroti ambang batas pencalonan kepala daerah, terlihat bahwa substansi keluhan publik tidak hanya berkutat pada aspek manajerial administratif semata, melainkan juga menyentuh persoalan mendasar mengenai akses terhadap keadilan. Masyarakat menuntut agar proses administrasi publik dijalankan bukan hanya dengan efisiensi teknokratis, tetapi juga dengan prinsip keadilan, transparansi, dan responsivitas terhadap hak-hak konstitusional warga negara. Fenomena ini menegaskan bahwa pendekatan administrasi publik yang bersifat manajerial tidak lagi memadai dalam menjawab kompleksitas aspirasi publik dewasa ini. Justru, terdapat kebutuhan mendesak untuk menghadirkan tata kelola pelayanan publik, terutama pada proses pengambilan kebijakan yang berdampak langsung terhadap partisipasi warga negara dalam sistem demokrasi. Banyak pengaduan yang tidak tertangani dengan baik karena prosedur birokrasi yang panjang serta berbelit-belit serta rendahnya koordinasi antar komisi membuat pengaduan yang diterima mengalami keterlambatan dalam proses penyelesaiannya. Jika kita melihat jumlah pengaduan yang paling banyak oleh masyarakat dapat dilihat pada diagram sebagai berikut.

Diagram 1 Pengaduan melalui Surat dan Website dari Tahun 2019 - 2023

Sumber: Diolah Peneliti, 2024

Berdasarkan grafik perbandingan antara pengaduan masyarakat yang disampaikan melalui surat fisik dan website DPR RI selama periode 2019 hingga 2023, terlihat pola dominasi yang sangat kuat pada penggunaan media surat fisik. Setiap tahun, jumlah aduan yang masuk melalui surat fisik jauh melampaui jumlah aduan yang diterima melalui platform website. Pada tahun sidang 2019-2020, misalnya, tercatat 1.118 surat fisik dibandingkan hanya 616 aduan melalui website. Ketimpangan ini semakin melebar di tahun-tahun berikutnya, di mana pada tahun 2020-2021 surat fisik mencapai 4.810 aduan sementara website hanya 641 aduan, dan tren ini berlanjut hingga 2023-2024.

Diagram 2. Tren Persentase Respons DPR RI Tahun 2019 - 2023

Sumber: Diolah Peneliti, 2025

Data diatas menunjukkan bahwa, meskipun volume pengaduan masyarakat terhadap DPR RI tergolong tinggi sepanjang periode 2019-2023, DPR RI belum memperlihatkan tingkat respons dan penyelesaian yang proporsional terhadap aspirasi tersebut secara adil, efektif, dan akuntabel. Secara trend, data menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat masih memilih saluran konvensional seperti surat fisik untuk menyampaikan aspirasi mereka, sementara penggunaan kanal digital seperti *website* justru menunjukkan tren penurunan dari tahun ke tahun. Kondisi ini memperkuat dugaan bahwa inisiatif modernisasi sistem pengelolaan pengaduan melalui teknologi informasi juga belum berjalan optimal. Dalam perspektif fungsi representasi DPR RI, situasi ini menandakan lemahnya implementasi mandat konstitusional sebagaimana diatur dalam Pasal 72 huruf g dan Pasal 81 huruf j Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2014 tentang MPR, DPR, DPD, dan DPRD. Fungsi DPR RI untuk menyerap, menghimpun, menampung, dan menindaklanjuti aspirasi rakyat menjadi terhambat akibat rendahnya efektivitas respons dan kurangnya sistem monitoring pengaduan yang berkelanjutan. Ketidakseimbangan antara tingginya partisipasi masyarakat dalam menyampaikan aspirasi dan rendahnya tindak lanjut dari DPR RI menimbulkan pertanyaan serius mengenai efektivitas fungsi representasi yang dijalankan.

Strategi penanganan pengaduan merupakan bagian penting dalam mengelola hubungan masyarakat terhadap partisipasi publik. Berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang pengelolaan pengaduan pelayanan publik. Dari perspektif ini, prosedur pengaduan harus fleksibel, mudah diakses dan dikelola, dan harus diselesaikan dengan cara yang nyaman dan tepat waktu (Tax et al., 1998). Namun dari fakta empiris yang ditemukan bahwa aturan tersebut tidak berjalan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Ini didasarkan pada pertimbangan bahwa praktik-praktik penanganan pengaduan terhadap keluhan masyarakat yang ada di institusi penyelenggara pelayanan publik seperti DPR RI lebih cenderung sebagai “kebutuhan penyelenggara pelayanan publik” bukan sebagai *input* untuk melakukan perbaikan dan konsekuensinya adalah keluhan tidak dipandang sebagai hak masyarakat. Stoker (2004), mengatakan bahwa dominasi yang demikian dapat membuat penyediaan pelayanan tersebut menjadi tidak efisien khususnya apabila terjadi kesenjangan sumber daya dan kapasitas dari administrasi publik yang menyebabkan institusi administrasi publik menjadi tidak efektif.

Berdasarkan teori dari para ahli yang telah dikemukakan di atas, upaya peneliti untuk mencari perbandingan dalam menemukan inspirasi baru dengan mengkaji penelitian terdahulu agar membantu peneliti dalam memposisikan penelitian serta menunjukkan orisinalitas dari penelitian. Pada bagian ini peneliti mencantumkan berbagai hasil penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian yang hendak dilakukan, kemudian membuat ringkasannya. Hal ini dilakukan agar dapat melihat sejauh mana orisinalitas dan posisi penelitian yang hendak dilakukan. Banyaknya studi yang telah membahas mengenai *Complaint Management* misalnya penelitian yang dilakukan oleh Hiasinta Sabeni dan Emei Dwinanarhati Setiamandani (2020) dalam “Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik” yang dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang yang menekankan bahwa, perlunya sarana pengelolaan pelayanan publik yang berupa tempat atau ruangan, kotak pengaduan, formulir pengaduan dan alat tulis, perangkat teknologi Informasi komunikasi (Saben dan Setiamandani, 2020). Selanjutnya studi lain oleh Ramadani, Farhanuddin Jamanie, Enos Paselle (2020) dalam “Efektivitas Layanan Pengaduan Dalam Meningkatkan Responsibilitas Samsat Induk di Kota Samarinda” membuktikan bahwa beberapa produk *Public Complaint* yang telah dikembangkan dalam urusan pelayanan pajak belum memberikan kontribusi yang efektif sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat responsibilitas sangat kurang baik dikarenakan dalam pengelolaan fasilitas layanan pengaduan yang tidak efektif (Ramadani, Jamanie, Paselle.,2020). Selanjutnya Studi lain yang dilakukan oleh Mantaring, Espinoza & Gabriel (2019) dalam ‘*Complaint Management in the Public Sector Organization in the Philippines*’ menunjukan bahwa organisasi sektor publik di

Negara Philipina melembagakan dan mematuhi prosedur dalam menangani keluhan, menyelesaikan keluhan berdasarkan prinsip-prinsip keadilan, aksesibilitas, daya tanggap, efisiensi, kepercayaan dan partisipasi warga negara. Namun masih terdapat keterbatasan terkait dengan dukungan administratif dalam hal sumber daya manusia yang ditugaskan, pelatihan dan ketersediaan sarana dan prasarana untuk memverifikasi berbagai pengaduan dilapangan (Mantaring, Espinoza & Gabriel., 2019). Lebih lanjut studi penelitian yang dilakukan oleh Wan Mohd Rahim Bin Yusof (2021) dalam "*Complaint Management in The Public Sector Organisation In Malaysia*" menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang tinggi antara aksesibilitas dan daya tanggap dengan efektivitas pengelolaan pengaduan (Rahim., 2021). Selain itu studi penelitian yang dilakukan oleh Idris, Abidin, dan Willya (2023) dalam '*Justice in handling complaints and its impact on satisfaction and loyalty in higher education*' menyatakan bahwa penanganan pengaduan mahasiswa yang adil dan bijaksana dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan tinggi dan berpotensi meningkatkan loyalitas mahasiswa.

Sejumlah penelitian terdahulu diatas telah mengkaji *Complaint Management* di sektor publik, seperti studi oleh Sabeni dan Setiamandani (2020) yang menekankan pentingnya sarana pengelolaan pengaduan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, serta penelitian Ramadani, Jamanie, dan Paselle (2020) yang mengungkap rendahnya responsivitas layanan pengaduan di Samsat Induk Kota Samarinda. Studi Mantaring, Espinoza, dan Gabriel (2019) di Filipina serta Yusof (2021) di Malaysia juga menunjukkan bahwa efektivitas pengelolaan pengaduan dipengaruhi oleh aksesibilitas dan daya tanggap pemerintah terhadap keluhan publik. Namun demikian, terdapat kesenjangan penting dalam wacana ilmiah mengenai pengelolaan pengaduan di sektor publik, yaitu belum optimalnya penekanan pada integrasi prinsip keadilan substantif dalam *complaint management*. Mayoritas kajian lebih banyak menekankan aspek prosedural dan teknis, seperti pemrosesan laporan, alur distribusi pengaduan, dan capaian penyelesaian, namun belum mengulas secara mendalam bagaimana masyarakat merasakan *perlakuan yang adil* selama proses tersebut berlangsung. Padahal, seperti ditegaskan oleh Kotler (1997), keluhan publik adalah cerminan dari ketidaksesuaian antara harapan warga negara terhadap layanan publik dan kenyataan yang mereka terima. Keluhan bukan hanya soal pelayanan teknis yang kurang memadai, tetapi juga menyangkut persoalan *trust* dan persepsi akan keadilan dalam relasi antara negara dan warganya.

Dalam sistem demokrasi yang sehat, keberadaan mekanisme *complaint management* atau pengelolaan pengaduan masyarakat menjadi komponen esensial dalam mewujudkan pelayanan publik yang adil, akuntabel, dan partisipatif. *Complaint management* yang efektif tidak hanya berfungsi sebagai sarana untuk menampung keluhan, tetapi juga memperkuat akuntabilitas pemerintah terhadap rakyat serta menjadi manifestasi dari prinsip keadilan sosial. Pada tahun 1926, Leonard White dalam bukunya *Introduction to the Study of Public Administration* mengatakan bahwa studi administrasi publik harus dimulai dari dasar manajemen, bukan dari landasan hukum. Pandangan ini mencerminkan dominasi pendekatan manajerial dalam administrasi publik pada masa itu. Namun, perkembangan selanjutnya menunjukkan bahwa aspek hukum dalam administrasi publik semakin menguat, terutama sejak pertengahan abad ke-20. Keputusan-keputusan pengadilan sejak era 1950-an hingga 1970-an telah memberikan fondasi hukum yang kuat terhadap praktik administrasi publik di Amerika Serikat (Rosenbloom, O'Leary, and Chanin, *Public Administration and Law*, 2015).

Sebagian besar praktik administratif harus berlandaskan pada hak-hak konstitusional dan prinsip-prinsip hukum. Administrasi publik dituntut untuk menjunjung tinggi prinsip *due process of law* serta menjamin perlindungan yang setara bagi seluruh warga negara. Pelanggaran atas hak-hak tersebut dapat mengakibatkan sanksi hukum, baik dalam bentuk gugatan perdata maupun pidana. Keterlibatan pengadilan dalam pengawasan terhadap lembaga administratif pun semakin intensif, termasuk dalam isu-isu seperti kepegawaian dan pengambilan keputusan birokratis.

Bahkan, kelayakan privatisasi dan kemitraan publik-swasta kini turut dipengaruhi oleh penafsiran pengadilan terhadap *state action doctrine*. Di Indonesia, perkembangan serupa belum sepenuhnya tercermin dalam sistem pengelolaan pengaduan publik. Pengelolaan keluhan masyarakat masih menghadapi berbagai hambatan, seperti birokrasi yang kompleks, rendahnya transparansi, serta keterbatasan akses terhadap saluran pengaduan yang layak. Ketimpangan ini berpotensi memperdalam ketidaksetaraan antara kelompok yang memiliki kekuatan sosial-politik dengan mereka yang termarginalkan. *Complaint management* harus dipandang sebagai instrumen korektif dan afirmatif terhadap praktik-praktik ketimpangan pelayanan publik. Dalam perspektif etika administrasi publik dan teori keadilan sosial yang dikemukakan oleh John Rawls, pelayanan publik idealnya tidak hanya bersifat efisien dan prosedural, tetapi juga berorientasi pada pemerataan akses, perlakuan non-diskriminatif, serta penyelesaian yang mencerminkan keadilan distributif dan korektif. Dalam konteks ini, *complaint management* bukan sekadar mekanisme pelaporan, melainkan juga wahana demokratisasi pelayanan yang mengutamakan *dignity* dan *fairness* bagi setiap warga negara, terutama kelompok rentan yang kerap kali terpinggirkan dari sistem layanan publik konvensional.

Penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan mengkaji Bagaimana efektifitas dan nilai-nilai keadilan diintegrasikan dalam sistem penanganan pengaduan masyarakat di lembaga Sekretariat Jenderal DPR RI. Peneliti berupaya memahami lebih dalam bagaimana keluhan diproses tidak hanya secara administratif, tetapi juga secara normatif dan etis, sehingga mampu mencerminkan komitmen lembaga terhadap prinsip-prinsip keadilan, partisipasi, dan perlindungan hak warga negara. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memberikan kontribusi pada penguatan tata kelola pengaduan di lembaga legislatif, tetapi juga memperluas diskursus mengenai pentingnya keadilan sosial sebagai pilar utama dalam reformasi birokrasi dan pelayanan publik di Indonesia. Berdasarkan analisis tersebut, peneliti ingin mengkaji lebih dalam bagaimana *Complaint Management* dalam penanganan keluhan di Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah dan pokok masalah di atas, serta penjelasan dan penelitian terdahulu yang telah dijabarkan maka dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Mengapa Efektifitas *Complaint Management* Dalam Penanganan Keluhan di Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia?
2. Bagaimana Prinsip Keadilan Dalam Penanganan Keluhan di Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia?
3. Bagaimana Model *Complaint Management* Yang Efektif Dalam Penanganan Keluhan di Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis efektifitas *complaint management* dalam penanganan keluhan di Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia.
2. Menganalisis Prinsip
3. keadilan dalam penanganan keluhan dalam *complaint management* di Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia.
4. Mengembangkan Model *Complaint Management* yang efektif dalam penanganan Keluhan di Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia.

1.4 Kegunaan Penelitian

Secara teoritis, penelitian ini memberikan kontribusi pemahaman terhadap partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan yang terkait administrasi publik, manajemen pelayanan, dan hukum melalui peran *Complaint Management* dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia serta pengembangan model-model terbaru dalam teori keadilan yang lebih komprehensif dan aplikatif, yang dapat digunakan untuk menganalisis dan memperbaiki sistem pengaduan di berbagai organisasi dan institusi di Indonesia. Secara akademis penelitian ini dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam bagi akademisi, praktisi, dan pembuat kebijakan tentang cara mengelola pengaduan secara efektif dan adil terhadap pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Lembaga pemerintah di Indonesia. Dengan demikian, hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi pada perbaikan sistem pengelolaan pengaduan dan temuan ini dapat dijadikan referensi sebagai dasar terhadap penelitian demi peningkatan kualitas layanan publik di lembaga pemerintah di Indonesia.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini berfokus pada penanganan pengaduan masyarakat di Setjen DPR RI. Setjen DPR RI merupakan unsur pendukung (*supporting system*) DPR RI yang berkedudukan sebagai Kesekretariatan Lembaga Negara, yang dipimpin oleh Sekretaris Jenderal dan bertanggung jawab kepada Pimpinan DPR RI. Selain bertanggung jawab dalam administrasi parlemen, Setjen DPR RI juga berperan sebagai penghubung antara masyarakat dan wakil rakyat. Setjen DPR RI adalah aparatur pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi DPR RI. Adapun ruang lingkup penelitian dapat dilihat pada tabel sebagai berikut.

Tabel 1
Ruang Lingkup Penelitian

No.	Aspek	Ruang Lingkup
1.	Lokasi	Kantor Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (Setjen DPR RI).
2.	Subjek Penelitian	Pejabat Struktural, Pegawai Negeri Sipil/Swasta, Masyarakat, Pekerja Profesional, dan Organisasi/LSM.
3.	Metode Penelitian	Metode Kualitatif dan Kuantitatif
4.	Dasar Teori	<i>Complaint Management</i> – Davidow (2000)
5.	Variabel Penelitian	1) <i>Timeliness</i> , 2) <i>Facilitation</i> , 3) <i>Redress</i> , 4) <i>Apology</i> , 5) <i>Credibility</i> dan 6) <i>Attentiveness</i> .
6.	Luaran Penelitian	Laporan Penelitian, Artikel Ilmiah, Rekomendasi, Panduan Praktis, dan Kontribusi Teoritis

Sumber: Diolah Peneliti, 2025

Tabel diatas menjelaskan ruang lingkup penelitian berada di Kantor Setjen DPR RI. Adapun fokus penelitian melihat bagaimana efektifitas penanganan pengaduan yang dikelola oleh Setjen DPR RI. Untuk menjelaskan masing-masing variabel, penulis menganalisis contoh kasus laporan pengaduan yang diterima oleh Setjen DPR RI beberapa tahun yang lalu. Untuk menganalisis fenomena tersebut, penulis menggunakan enam variabel yang dikemukakan oleh Davidow., (2000) yaitu 1) *Timeliness* terkait dengan ketepatan waktu dalam merespon pengaduan dari masyarakat. 2) *Facilitation* terkait dengan mekanisme atau prosedur untuk melakukan pengaduan. 3) *Redress* terkait dengan manfaat atau keuntungan yang akan diperoleh apabila melakukan pengaduan dalam bentuk kompensasi. 4) *Apology* terkait dengan pengakuan dan permintaan maaf dalam pelayanan terhadap pengadu. 5) *Credibility* terkait dengan kemauan organisasi untuk bertanggung jawab dalam menjelaskan persoalan yang dikeluhkan. 6) *Attentiveness* terkait dengan bagaimana cara melakukan komunikasi dan pemberian perhatian kepada pengadu.

1.6 Kebaharuan Penelitian

Penelitian ini membahas efektivitas *complaint management* dalam menangani keluhan masyarakat di Sekretariat Jenderal DPR RI dengan menyoroti pendekatan proaktif dalam pengelolaan pengaduan, keadilan dalam penanganan keluhan, serta model *complaint management* yang lebih integratif dan partisipatif. Topik pertama menunjukkan bahwa penguatan sistem pengaduan melalui *Proactive Complaint Handling* mampu meningkatkan kecepatan dan efisiensi respons terhadap keluhan masyarakat. Pendekatan ini memungkinkan lembaga untuk lebih antisipatif dalam menangani permasalahan dan tidak sekadar bersikap reaktif terhadap keluhan yang masuk, sehingga menciptakan sistem pelayanan publik yang lebih efektif dan responsif. Topik kedua dalam penelitian menyimpulkan bahwa keadilan sosial merupakan nilai fundamental yang semestinya tidak hanya menjadi asas normatif, tetapi juga prinsip operasional dalam setiap aspek pelayanan publik. Topik ketiga mengusulkan desain interaksi model pengaduan “TERATASI” merupakan kerangka kerja sistematis yang dirancang peneliti untuk mempercepat proses penerimaan, pencatatan, distribusi, dan penyelesaian pengaduan masyarakat dengan standar layanan yang terukur dan terpublikasi secara terbuka. Model ini merupakan rekomendasi dalam sebuah kerangka kerja sistematis yang dirancang secara khusus untuk memperkuat peran Sekretariat Jenderal (Setjen) DPR RI sebagai *supporting system* parlemen dalam mengelola pengaduan publik secara lebih efektif dan berkelanjutan di Badan Aspirasi Masyarakat (BAM). Akronim TERATASI mencerminkan prinsip dasar sistem ini, yaitu Terpadu, Responsif, Transparan, Aspiratif, Sistematis, dan Integratif. Model ini bertujuan menjembatani kebutuhan masyarakat dengan fungsi representatif DPR RI, serta mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang partisipatif dan akuntabel. Dari ketiga topik penelitian ini, ditemukan bahwa keadilan dalam pelayanan publik merupakan faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan serta kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintahan. Oleh karena itu maka, penguatan sistem *complaint management* yang lebih proaktif, adil, dan transparan menjadi hal utama agar keluhan masyarakat dapat ditangani dengan optimal serta menghasilkan solusi yang lebih efektif bagi semua pihak serta memperkuat peran DPR RI dalam mewujudkan pemerintahan yang lebih responsif dan inklusif terhadap aspirasi rakyat.

1.7 Kajian Teori

1.7.1 Perkembangan Paradigma Administrasi Publik

Paradigma OPA tidak bisa dipisahkan dari tiga pemikiran, yaitu paradigma dikotomi politik-administrasi, rational model Herbert Simon dan teori Pilihan Publik (*Public Choice*). Pertama, paradigma dikotomi politik administrasi yang mencoba menawarkan gagasan pemisahan politik administrasi sebagaimana yang dikemukakan oleh Henry. Paradigma dikotomi politik-administrasi memiliki dua kunci pokok yang menjadi tema ide mereka; (1) Politik berbeda (*distinct*) dengan Administrasi. Secara naluri, politik adalah arena dimana kebijakan diambil sehingga administrasi tidak berhak berada dalam arena tersebut. Perkembangan bidang ilmu administrasi tumbuh dan dikenal sejumlah “paradigma” yang menggambarkan adanya perubahan-perubahan dan perbedaan-perbedaan dalam tujuan, teori dan metodologi atau dalam bangunan epistemologi serta nilai-nilai yang mendasari.

Konsep pemerintahan dalam *Old Public Administration* (yang kemudian dikenal dengan OPA) mempunyai tugas melaksanakan kebijakan dan memberikan pelayanan yang pada pelaksanaannya dilaksanakan dengan netral, profesional, dan lurus mengarah pada tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Thoha (2008), bahwa ada setidaknya dua tema kunci memahami OPA yang telah diletakkan oleh Wilson. Pertama, ada perbedaan yang jelas antara politik dengan administrasi. Perbedaan itu dikaitkan dengan akuntabilitas yang harus dijalankan oleh pejabat terpilih dan kompetensi yang netral dimiliki oleh administrator. Kedua, adanya perhatian untuk menciptakan struktur dan strategi pengelolaan administrasi yang memberikan hak organisasi publik dan manajernya yang memungkinkan untuk menjalankan tugas-tugas secara efektif dan efisien.

Lebih lanjut paradigma adalah corak berpikir seseorang atau sekelompok orang (Syafiie, 2006). Menurut Kuhn, Thomas, S., (1993) bahwa paradigma merupakan suatu cara pandang, nilai-nilai, Metode-metode, prinsip dasar atau cara memecahkan suatu masalah, yang dianut suatu masyarakat ilmiah pada suatu masa tertentu.

Pandangan peneliti dalam perspektif ini, sinergi antara organisasi politik dan birokrasi dalam administratif untuk mengelola keluhan dapat memperkuat proses pengambilan keputusan yang lebih baik, meningkatkan kualitas dan keberlanjutan kebijakan publik serta layanan masyarakat. Interpretasi dan fungsi *Complaint Management* melibatkan proses sistematis untuk mengidentifikasi, menangani, dan menyelesaikan keluhan atau masalah yang diajukan oleh individu atau kelompok terhadap suatu, layanan, atau proses. Fungsi utamanya adalah untuk meningkatkan kepuasan publik secara keseluruhan, memperbaiki proses internal, dan membangun hubungan yang lebih baik antara organisasi dengan pemangku Kepentingan. Penanganan komplain yang benar dan berhasil bisa meningkatkan kepuasan pelanggan (Kotler, Philip & Kevin Lane Keller, 2009).

1.7.2 Konsep Manajemen Publik

Manajemen publik diartikan sebagai upaya seseorang untuk bertanggung jawab dalam menjalankan suatu organisasi, dan pemanfaatan sumber daya (orang dan mesin) guna mencapai tujuan organisasi (Shafritz dan Russel, 1997). Lebih lanjut Overman dalam Keban (2004) mengemukakan bahwa manajemen publik bukanlah "*Scientific management*", meskipun sangat dipengaruhi oleh "*Scientific management*". Manajemen publik bukanlah "*Policy Analysis*", bukanlah juga administrasi publik, merefleksikan tekanan-tekanan antara orientasi politik kebijakan di pihak lain. Manajemen publik adalah suatu studi interdisipliner dari aspek-aspek umum organisasi, dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen seperti *planning*, *organizing* dan *controlling* satu sisi, dengan SDM, keuangan, fisik, informasi dan politik disisi lain. Solihin (Revida et al., 2021) memaknai manajemen sebagai suatu keseluruhan proses yang terdiri dari kegiatan perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, evaluasi dan pengendalian dalam rangka penguatan seluruh sumber daya organisasi secara maksimal untuk mencapai tujuan organisasi. Ott, Hyde & Shafritz (dalam Wijaya & Danar., 2014) mengungkapkan bahwa manajemen publik adalah bagian dari administrasi publik yang berfokus untuk membahas tentang desain program dan restrukturisasi organisasi dan alokasi sumber daya dengan sistem penganggaran, manajemen keuangan, manajemen sumber daya manusia dan evaluasi program dan audit.

Konsep manajemen publik sesungguhnya merupakan studi yang terbangun dari berbagai disiplin ilmu. Hal ini mengandung arti bahwa kehadiran manajemen publik secara keilmuan ditopang oleh disiplin ilmu, seperti ilmu manajemen, administrasi publik, kebijakan publik, ilmu politik dan lain-lain. Gabungan dari disiplin ilmu itulah yang kemudian menginspirasi lahirnya kajian manajemen publik. Dari pernyataan di atas, dapat dicermati dari pandangan Overman yang dikutip oleh Keban dalam buku Enam Dimensi Strategis, Administrasi Publik: Konsep, Teori dan Isu yang pada intinya mengemukakan bahwa manajemen publik bukanlah "*Scientific Management*", meskipun sangat dipengaruhi oleh "*scientific management*". Manajemen publik adalah suatu studi interdisipliner dari aspek-aspek umum organisasi, dan merupakan antara fungsi manajemen, seperti *planning*, *organizing* dan *controlling* satu sisi, dengan sumber daya manusia, keuangan, fisik, informasi dan politik disisi lain. Manajemen publik sebagai "manajemen instansi pemerintahan". Dalam penjelasan diatas semacam ini mengandung makna umum dan esensinya bahwa bagaimana upaya untuk mengelola suatu institusi pemerintahan secara berkelanjutan yang profesional dan integritas terutama dalam menangani suatu persoalan sosial dimasyarakat.

Dari perbandingan beberapa fungsi-fungsi manajemen di atas, dapat dipahami bahwa semua manajemen diawali dengan perencanaan (*Planning*) karena perencanaan yang akan menentukan tindakan apa yang harus dilakukan selanjutnya. Setelah perencanaan adalah pengorganisasian (*Organizing*). Hampir semua ahli menempatkan pengorganisasian diposisi kedua setelah perencanaan. Pengorganisasian merupakan pembagian kerja dan sangat berkaitan erat dengan fungsi perencanaan karena pengorganisasian pun harus direncanakan. Selanjutnya setelah menerapkan fungsi perencanaan dan pengorganisasian adalah menerapkan fungsi pengarahan yang diartikan dalam kata yang berbeda-beda seperti *Actuating*, *Leading*, dan *Commanding*, tetapi mempunyai tujuan yang sama yaitu mengarahkan semua karyawan agar mau bekerjasama dan bekerja efektif untuk mencapai tujuan organisasi.

Namun ada juga penambahan fungsi pengkoordinasian (*Coordinating*) setelah fungsi pengarahan. Fungsi pengkoordinasian untuk mengatur pegawai agar dapat saling bekerjasama sehingga terhindar dari kekacauan, percekocokan dan kekosongan pekerjaan. Selanjutnya fungsi terakhir dalam proses manajemen adalah pengendalian (*Controlling*). Fungsi pengendalian untuk memastikan bahwa semua kegiatan yang telah direncanakan, diorganisasikan, dan diarahkan dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan.

Konsep manajemen publik belakangan ini semakin mendapatkan perhatian yang serius dari berbagai kalangan. Menurut Pasolong, Harbani, (2007) terdapat empat prinsip dasar bagi studi administrasi publik yang mewarnai manajemen publik sampai sekarang yaitu (1) pemerintah sebagai setting utama organisasi, (2) fungsi eksekutif sebagai fokus utama, (3) pencarian prinsip-prinsip dan teknik manajemen yang lebih efektif sebagai kunci pengembangan kompetensi administrasi, (4) metode perbandingan sebagai suatu metode studi pengembangan bidang administrasi publik.

Kondisi tersebut mengisyaratkan bahwa manajemen publik diyakini telah ikut mewarnai keberhasilan pengelolaan sektor publik, yang pada akhirnya diharapkan mampu memberikan manfaat yang signifikan bagi pemenuhan kepentingan dan kebutuhan masyarakat. Itulah sebabnya, kemudian hadirnya manajemen publik terasa urgen dalam memberikan penguatan terhadap efektivitas pengelolaan sektor-sektor publik. Mencermati urgensi pelaksanaan manajemen publik sebagaimana dilukiskan diatas, maka penulis berpendapat perlunya sejumlah prinsip dasar yang melandasi efektivitas pelaksanaan manajemen publik. Adapun prinsip-prinsip yang dimaksud, antara lain dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a) *Akuntabel*, mengandung arti bahwa pelaksanaan manajemen publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan program yang telah direncanakan.
- b) *Transparan*, mengandung arti bahwa pelaksanaan manajemen publik harus bersifat terbuka dan dapat diakses serta di kontrol oleh berbagai pemangku kepentingan, termasuk oleh masyarakat secara umum.
- c) *Responsive*, mengandung arti bahwa pelaksanaan manajemen publik sudah seharusnya mempertimbangkan aspirasi, keinginan, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- d) *Efektif*, mengandung arti bahwa pelaksanaan manajemen publik harus memperhatikan prinsip efektivitas yang tercermin dari pencapaian target atau sasaran yang telah ditetapkan.
- e) *Efisien*, mengandung arti bahwa pelaksanaan manajemen publik harus memperhatikan nilai efisiensi.
- f) *Adaptif*, mengandung arti bahwa pelaksanaan manajemen publik sudah selayaknya mampu mengadaptasikan diri dengan pergeseran perkembangan dan percepatan ilmu pengetahuan, teknologi dan sistem informasi.

- g) *Rasional*, mengandung arti bahwa pelaksanaan manajemen publik harus dapat dicerna secara logis. Dengan kata lain, program dan pelaksanaan manajemen publik tidak boleh mengada-ada, tanpa ada sasaran yang jelas.
- h) *Profesional*, mengandung arti bahwa pelaksanaan manajemen publik harus dilaksanakan oleh aparat atau para pelaksana yang memiliki kemampuan, keahlian serta kompetensi yang memadai sesuai dengan program atau rencana yang telah ditetapkan.

Dari beberapa penjelasan para ahli terkait manajemen, pada fungsi manajemen itu sendiri bahwa peneliti lebih cenderung menggunakan fungsi manajemen sebagaimana yang telah dijelaskan Henry Fayol (1995), bagaimana dapat menjawab beberapa persoalan penelitian mengenai manajemen proses pelayanan yang efektif terhadap *Complaint* masyarakat yang akhir-akhir ini sangat mengkhawatirkan. Oleh sebab itu, melalui penggunaan prinsip-prinsip diatas, manajemen publik yang dilaksanakan oleh institusi publik diharapkan dapat mengatasi persoalan-persoalan *Complaint* di masyarakat sehingga berjalan efektif. Efektivitas pelaksanaan manajemen publik terhadap pelayanan tersebut, nantinya dapat dicermati dari manfaat atau output yang dihasilkan terhadap penanganannya terhadap pengelolaan pengaduan pelayanan publik.

1.7.3 Complaint (Keluhan)

Keluhan adalah salah satu bagian dari ekspresi negatif yang dihasilkan karena ketidaksesuaian kenyataan dengan keinginan seseorang dalam hal terjadinya ketidakpuasan. Tingkat keluhan masyarakat dibutuhkan sebagai respon untuk memperbaiki kinerja pemerintahan. Keluhan dapat diartikan sebagai salah satu tindakan pelanggan dalam menyalurkan rasa ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi maupun organisasi. Keluhan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia menyebutkan bahwa, *komplain* adalah keluhan atau pengaduan. Menurut James (2006) menyatakan bahwa keluhan adalah salah satu bagian dari ekspresi negatif yang dihasilkan karena ketidaksesuaian kenyataan dengan keinginan seseorang. Selanjutnya *Komplain* adalah sebuah aksi yang dilakukan oleh seseorang, yang didalamnya termasuk mengkomunikasikan sesuatu yang negatif terhadap produk atau pelayanan yang dibuat atau dipasarkan (Soanes Catherine., 2005).

Keluhan dapat pula diartikan sebagai sebuah ungkapan yang keluar karena kekecewaan, ketidakpuasan, kesusahan, kesakitan, ataupun penderitaan. Sedangkan keluhan dari masyarakat merupakan bentuk respon sebagai konsumen atas pelayanan yang diterimanya. Respon tersebut sebenarnya dapat menggambarkan bagaimana pemenuhan hak masyarakat atas pelayanan publik yang terjadi (Cendekia, Ilham, Agus Wibowo dan Rohidin Sudarno, 2007). Maka dari itu, pemerintah dalam menjalankan pelayanan publik harus memperhatikan masukan serta kritikan dari masyarakat seperti adanya pengaduan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, sehingga pelaksanaan pelayanan menjadi berkualitas.

Proses penanganan *komplain* secara efektif dimulai dari pengidentifikasian dan penentuan sumber masalah yang menyebabkan pelanggan merasa tidak puas dan mengeluh. Sumber masalah perlu diatasi, ditindaklanjuti, dan diupayakan agar dimasa yang akan datang tidak timbul masalah yang sama. Dalam langkah ini, kecepatan dan ketepatan penanganan merupakan hal yang krusial. Ketidakpuasan bisa semakin besar apabila pelanggan yang mengeluh merasa keluhannya tidak diselesaikan dengan baik. Kondisi ini dapat menyebabkan mereka berprasangka buruk dan sakit hati. Yang terpenting bagi masyarakat adalah pihak pemerintah harus menunjukkan perhatian, keprihatinan terhadap masalah yang terjadi.

Lebih lanjut ada beberapa macam keluhan, yaitu: (1) Keluhan yang disampaikan secara lisan melalui telepon dan komunikasi secara langsung dan; (2) keluhan yang disampaikan secara tertulis

melalui *Guest Complaint form* (Kotler, P., 2005). Secara garis besar, menurut Tjiptono, Fandy., (2000) bahwa pengaduan pelanggan dapat dikategorikan menjadi dua tipe yaitu 1) *Tipe instrumental complaints*, merupakan pengaduan yang diungkapkan dengan tujuan mengubah situasi keadaan yang tidak diinginkan. 2) *Tipe non instrumental complaints*. Keluhan pelanggan dapat direspon langsung dengan mendengarkan secara aktif dan tanpa memihak (Yonosari, E. Pawelas, S. dan Kusumastuti., 2018). Penyebabnya adalah manajemen pelayanan yang semata-mata berdasarkan pada pendekatan formalistik, bukannya mencoba untuk menerapkan pelayanan secara kontekstual berdasarkan perkembangan aduan masyarakat pengguna pelayanan (Dwiyanto, Agus dkk., 2002).

Adapun pendapat peneliti terhadap teori para ahli diatas bahwa, para pegawai terlebih petugas layanan yang berada pada lini depan perlu dilatih dan diberdayakan untuk mengambil keputusan dalam rangka menangani situasi aduan masyarakat. Disamping itu, keterlibatan manajemen puncak dalam menangani keluhan masyarakat juga memberikan dampak positif. Harapan masyarakat merupakan keyakinan tentang apa yang akan diterimanya apabila mengajukan pengaduan atas keluhan terhadap permasalahan mereka terhadap pelayanan publik yang tidak memuaskan, sedangkan kinerja adalah hasil yang dirasakan dimana merupakan persepsi masyarakat terhadap apa yang dia terima setelah mengajukan pengaduan.

1.7.4 Konsep *Complaint Management* (Manajemen Pengaduan)

Pengaduan atau keluhan yang muncul dari masyarakat atas rasa ketidaksesuaian harapan dan kenyataan yang dirasakan masyarakat, menjadi sebuah tantangan bagi penyelenggara organisasi untuk dapat memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat. Menurut Anwar Hadi (2000), pengaduan adalah pernyataan secara lisan atau tertulis atas ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu sistem pelayanan. Oleh sebab itu, sudah seharusnya penyelenggara organisasi publik memiliki sistem yang tepat dan akurat dalam menjembatani keluhan yang disarankan oleh masyarakat dalam menerima pelayanan, demi terwujudnya kualitas dan kepuasan dari masyarakat.

Complaint Management merupakan langkah strategis dalam meningkatkan layanan pengaduan yang optimal. Dalam lingkup pelayanan publik, Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik juga memberikan penjelasan yang spesifik. Pada Pasal 1 ayat 8 peraturan tersebut, pengaduan dimaknai sebagai penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara. Jika mengingat aturan dalam lingkup pelayanan publik, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik telah menetapkan bahwa instansi atau lembaga penyelenggara layanan harus memiliki mekanisme pengelolaan pengaduan. Beberapa poin penting yang diatur dalam undang-undang ini meliputi keharusan mengetahui identitas pengadu, adanya prosedur pengaduan yang jelas, serta penjelasan mengenai masalah layanan yang diadukan.

Complaint Management diawali dengan adanya proses manajemen keluhan secara langsung. Menurut Stauss dan Seidel (2010), manajemen keluhan secara langsung merupakan proses yang terjadi pada saat adanya kontak antara pelanggan dan petugas layanan suatu Lembaga. *Complaint Management* merupakan bagian pengaduan masyarakat yang memiliki unit-unit kerja, dan unit kerja ini merupakan sebuah organisasi yang menurut Davis (1951) dalam (Lubis & Huseini., 2009) didefinisikan sebagai sekelompok orang atau individu yang saling berinteraksi menurut pola yang terstruktur dengan cara tertentu, di mana setiap orang memiliki tugas dan fungsinya masing-masing demi mencapai tujuan tertentu. Lebih lanjut Tjiptono (2008) menyatakan penanganan keluhan yang efektif akan memberikan peluang untuk mengubah seorang masyarakat yang tidak puas menjadi masyarakat yang puas. Maka dari itu, kejujuran mengenai suatu

permasalahan akan mengarahkan organisasi pada tindakan terbaik (Larios., 2020) dan disarankan bahwa memberikan akses yang sama kepada masyarakat terhadap proses dan prosedur pengaduan dapat meningkatkan kualitas layanan yang diberikan lembaga publik kepada warganya (*South African Government*, 2020).

Beberapa pakar ahli mengatakan bahwa pelatihan penanganan pengaduan layak untuk dilakukan ditawarkan kepada semua personil, tidak hanya mereka yang berada di departemen layanan pelanggan pusat (Van Ossel dan Stremersch., 1998; Weldy., 2009). Namun, tantangan proses administratif seperti bagaimana mekanisme yang tidak efektif, serta dampak sosial yang perlu diatasi dengan baik. Walaupun transparansi dan akuntabilitas dapat meningkatkan keterbukaan pemerintahan, namun akuntabilitas merupakan tingkat kesesuaian penyelenggara dengan nilai-nilai dan tanggungjawab (Hasniati., 2016). Strategi pemulihan yang efektif melibatkan pelaksanaan kegiatan yang direncanakan, yang dapat diringkas dalam tiga langkah utama yaitu merangsang dan menerima keluhan, menyelesaikan keluhan, dan mengirimkan umpan balik kepada pelanggan (Bateson & Hoffman, 1999).

Lebih lanjut, NSW Ombudsman (2010) mengemukakan bahwa suatu sistem penanganan keluhan adalah cara yang terorganisasi untuk menanggapi, mencatat laporan, dan menggunakan pengaduan untuk meningkatkan layanan kepada masyarakat. Catatan pengaduan merupakan pengelolaan pengaduan yang efektif untuk memfasilitasi setiap upaya perbaikan berkelanjutan (Marliana., 2017). Untuk mengatasi permasalahan dalam menangani keluhan masyarakat, Davidow (2000) menyebutkan terdiri dari enam aspek, yaitu 1) *Timeliness* (ketepatan waktu dalam merespon pengaduan); 2) *Facilitation* (mekanisme atau prosedur untuk melakukan pengaduan); 3) *Redress* (manfaat atau keuntungan yang akan diperoleh apabila melakukan pengaduan dalam bentuk kompensasi); 4) *Apology* (pengakuan dan permintaan maaf dari organisasi pelayanan); 5) *Credibility* (kemauan organisasi untuk bertanggung jawab dan menjelaskan persoalan yang dikeluhkan); 6) *Attentiveness* (cara melakukan komunikasi dan pemberian perhatian). Dari pendapat para ahli, peneliti menyimpulkan bahwa proses penanganan keluhan yang efektif dimulai dari identifikasi dan penentuan sumber masalah yang menyebabkan masyarakat tidak puas dan mengeluh. Dalam penanganan keluhan, masyarakat tidak hanya sekedar menghendaki penyelesaian, tetapi juga faktor keadilan yang dapat membangun kepercayaan, meningkatkan kepuasan, dan memperkuat hubungan antara masyarakat dan penyelenggara layanan melalui proses yang transparan, akuntabel, serta berorientasi pada kebutuhan pengguna layanan.

1.7.5 Pelayanan Pengaduan Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia

Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (Setjen DPR RI) merupakan unsur penunjang DPR, yang berkedudukan sebagai Kesekretariatan Lembaga. Dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2020 tentang Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (Perpres Nomor 26 Tahun 2020 tentang Setjen DPR RI) dinyatakan bahwa, Setjen DPR RI adalah aparatur pemerintah yang dalam menjalankan tugas dan fungsinya berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Pimpinan DPR RI. Setjen dipimpin oleh Sekretaris Jenderal. Adapun Visi dari Setjen DPR RI adalah menjadi Sekretariat Jenderal yang Profesional dan Modern dalam mendukung Visi Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia. Setjen DPR RI juga mempunyai misi yaitu, 1) Memberikan dukungan dan pelayanan prima bagi pelaksanaan tugas dan fungsi Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia. 2) Melaksanakan tata kelola kelembagaan pemerintahan yang profesional, baik, dan bersih di lingkungan Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia. 3) Menyajikan data yang lengkap, akurat, dan andal sebagai bahan dalam pengambilan keputusan Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia.

Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia mempunyai tugas mendukung kelancaran pelaksanaan wewenang dan tugas Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia di bidang persidangan, administrasi dan keahlian. Adapun fungsi Setjen DPR RI adalah sebagai berikut, a) Koordinasi dan penyusunan rencana, program, dan anggaran di lingkungan Sekretariat Jenderal; b) Koordinasi dan pembinaan terhadap pelaksanaan tugas unit organisasi di lingkungan Sekretariat Jenderal; c) Perumusan kebijakan, pembinaan, dan pelaksanaan dukungan persidangan kepada Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia; d) Perumusan kebijakan, pembinaan, dan pelaksanaan dukungan administrasi kepada Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia; e) Perumusan kebijakan, pembinaan, dan pelaksanaan dukungan keahlian kepada Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia; f) Perumusan dan pelaksanaan kebijakan pengawasan intern di lingkungan Sekretariat Jenderal; g) Perumusan kebijakan dan pelaksanaan pengolahan data dan pelayanan informasi, pelaksanaan pendidikan dan pelatihan, pelaksanaan pembinaan jabatan fungsional, serta dukungan tertentu pelaksanaan tugas dan fungsi Sekretariat Jenderal; h) Pelaksanaan kegiatan lain yang ditugaskan oleh Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia; i) Pelaporan pelaksanaan tugas dan fungsi kepada Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia.

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 Alat Keanggotaan DPR RI, Bagian Pengaduan Masyarakat pada Sekretariat Jenderal DPR RI mempunyai tugas melaksanakan analisis dan penatausahaan surat pengaduan masyarakat dan permasalahan yang disampaikan kepada Dewan Perwakilan Rakyat dan Sekretariat Jenderal. Tugas analisis dan penatausahaan surat pengaduan masyarakat merupakan salah satu bentuk dukungan atau sistem pendukung di bidang teknis, administratif, dan keahlian oleh Sekretariat Jenderal DPR RI. Dalam melaksanakan tugasnya, Departemen Pengaduan Masyarakat menginventarisasi surat-surat pengaduan yang masuk dan kemudian melakukan telaah dan analisis terhadap permasalahan yang disampaikan. Analisis tersebut berdasarkan peraturan perundang-undangan yang relevan sebagai dasar pertimbangan dan rekomendasi yang akan disampaikan kepada Pimpinan DPR RI yang selanjutnya akan ditindaklanjuti oleh Alat Kelengkapan Majelis (AKD) yaitu komisi/badan terkait, sesuai dengan tugasnya, baik melalui Rapat Dengar Pendapat Publik (RDP) maupun Rapat Dengar Pendapat Publik (RDPU) serta audiensi dengan instansi/lembaga atau lembaga terkait serta sebagai bahan/data kunjungan kerja AKD ke daerah. Tindak lanjut aspirasi dan pengaduan masyarakat oleh DPR RI merupakan salah satu tolok ukur kinerja DPR dan tingkat kepercayaan publik terhadap DPR. Lebih lanjut, pengaduan adalah ungkapan rasa tidak senang, ketidakpuasan atau keluhan yang disampaikan kepada Anggota DPR RI atas suatu permasalahan yang terkait dengan fungsi pengawasan dalam rangka pelaksanaan undang-undang, pelaksanaan keuangan negara dan kebijakan pemerintah.

Ketentuan oleh Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang No. 42 Tahun 2014 terakhir dengan Undang-Undang No. 2 Tahun 2018 jo Pasal 7 huruf g serta Pasal 12 huruf j Peraturan DPR RI Nomor 1 Tahun 2014 tentang Tata Tertib sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan DPR RI No. 2 Tahun 2018 bahwa DPR bertugas menyerap, menghimpun, menampung, dan menindaklanjuti aspirasi masyarakat. Ketentuan menimbang huruf b Peraturan Sekretariat Jenderal DPR RI Tentang Pengaduan Masyarakat terhadap Kinerja Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia bahwa untuk peningkatan kinerja Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia dan sebagai salah satu bentuk peran serta masyarakat dalam pengawasan pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan diperlukan adanya layanan pengaduan masyarakat. Penanganan pengaduan masyarakat telah diatur dalam Peraturan Sekretariat Jenderal DPR RI

Nomor 22 Tahun 2022 Pengelolaan Aspirasi Dan Pengaduan Masyarakat Kepada Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia.

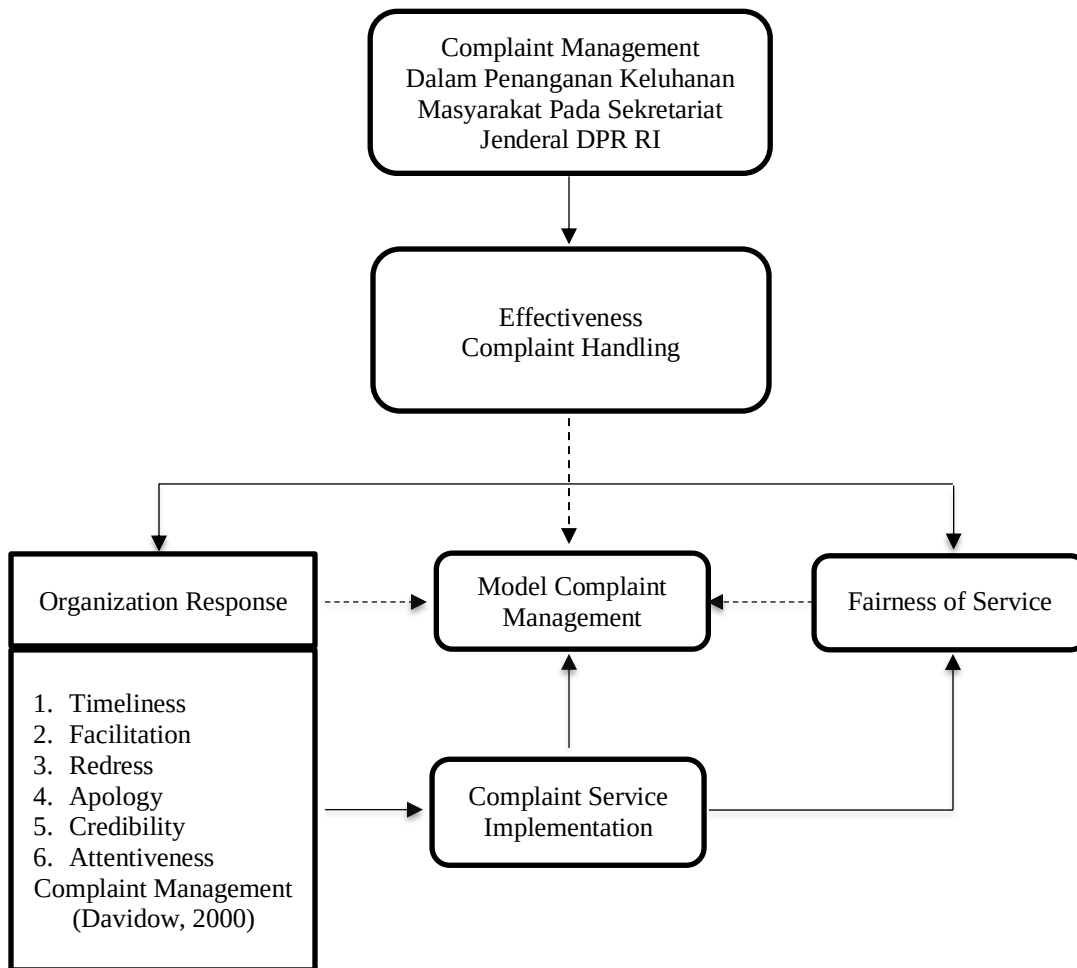
Pengaduan adalah pernyataan secara lisan atau tertulis atas ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu sistem pelayanan publik (Hadi, 2000). Menurut Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pasal 1 Ayat 8 maka keluhan masyarakat tersebut perlu ditanggapi dengan cepat dan cermat oleh organisasi yang ada di Lembaga Pemerintahan, apakah keluhan itu bersifat membangun atau hanya sebuah ekspresi ketidakpuasan yang tidak membangun untuk perbaikan pelayanan. Tetapi pada dasarnya pengaduan merupakan masukan positif yang bersifat konstruktif. Oleh karena itu, pengaduan masyarakat merupakan salah satu bentuk partisipasi masyarakat dan bagian dari upaya memperkuat penilaian dari masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik yang ada di Sekretariat DPR RI. Adapun mekanisme yang telah diatur dalam Pengelolaan Aspirasi Dan Pengaduan Masyarakat Kepada Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia dalam Peraturan Sekretariat Jenderal DPR RI Nomor 22 Tahun 2022 terkait Pengelolaan Pengaduan dan Aspirasi Masyarakat menjadi indikasi bahwa kualitas layanan yang diberikan kurang baik, akan tetapi ketika penyelenggara mampu menangani pengaduan dengan baik, penyelenggara akan memperoleh kepuasan dan loyalitas masyarakat (Jeanpert dkk., 2021). Masdar, dkk., (2009) juga mengatakan bahwa keefektifan merupakan perbandingan antara hasil yang terlaksana secara nyata dengan hasil yang direncanakan.

Berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang pengelolaan pengaduan pelayanan publik. Dari perspektif ini, prosedur pengaduan harus fleksibel, mudah diakses dan dikelola, dan harus diselesaikan dengan cara yang nyaman dan tepat waktu (Tax et al., 1998). Pengaduan masyarakat merupakan solusi dari munculnya penyimpangan yang terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pengelolaan pengaduan pelayanan publik demi mewujudkan pelayanan publik prima terus dilakukan oleh berbagai instansi pemerintah, termasuk di lingkungan Setjen DPR RI. Oleh karena itu, Setjen DPR RI berupaya memastikan bahwa setiap keluhan yang diajukan oleh masyarakat dapat ditangani secara efektif, transparan, dan adil, sesuai dengan prinsip-prinsip *Good Governance*. Dari beberapa peraturan dan pendapat ahli peneliti berkesimpulan bahwa pengaduan mencerminkan prinsip *participatory governance*, di mana keterlibatan masyarakat dalam proses administrasi publik tidak hanya terbatas pada pemilu atau konsultasi publik, tetapi juga mencakup penyampaian aspirasi dan pengaduan secara aktif. Apabila masalah pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat dikelola dengan baik oleh para penyelenggara layanan, maka akan dapat menghasilkan solusi yang tepat sasaran dan menimbulkan rasa kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara layanan (Dicarlo., M. dkk., 2023).

1.8 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual adalah suatu struktur konseptual yang digunakan untuk mengatur dan menjelaskan hubungan antara variabel-variabel dalam sebuah penelitian. Kerangka konseptual adalah berhubungan dengan konsep-konsep atau variabel-variabel yang akan diamati atau diukur melalui penelitian yang akan dilaksanakan. Kerangka konseptual diharapkan akan memberikan gambaran dan mengarahkan asumsi mengenai variabel-variabel yang akan diteliti. Kerangka konseptual juga memberikan kerangka kerja untuk menganalisis data yang dikumpulkan. Adapun model kerangka konseptual penelitian ini sebagai berikut:

Gambar 2. Kerangka Konseptual



Sumber: Diolah Peneliti, 2025

BAB II

EFEKTIVITAS *COMPLAINT MANAGEMENT* DALAM PENANGANAN KELUHAN DI SEKRETARIAT JENDERAL DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA

2.1 Abstrak

Pengaduan masyarakat merupakan sarana atau mekanisme yang disediakan oleh pemerintah atau institusi tertentu untuk menerima laporan, keluhan, atau masukan dari masyarakat mengenai berbagai masalah, pelanggaran, atau ketidakpuasan terhadap pelayanan publik atau kebijakan yang ada. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas *complaint management* dalam menangani keluhan masyarakat melalui penelitian studi kasus dengan metode kualitatif. Data dikumpulkan melalui studi literatur, observasi, wawancara, dan dokumentasi dari berbagai sumber, termasuk melakukan wawancara terhadap pejabat struktural dan pegawai sebagai key informan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas *complaint management* di Setjen DPR RI belum optimal. Berdasarkan analisis yang dikemukakan oleh Davidow (2003), ditemukan bahwa terdapat berbagai kendala, seperti keterlambatan respons pengaduan (*timeliness*), kurangnya transparansi dalam proses tindak lanjut (*facilitation*), solusi yang belum menyentuh akar masalah (*redress*), minimnya respons kelembagaan terhadap pengaduan yang tidak tertangani dengan baik (*apology*), serta rendahnya tingkat kepercayaan dan kepedulian lembaga terhadap keluhan masyarakat (*credibility and attentiveness*). Untuk meningkatkan efektivitas *complaint management*, diperlukan perbaikan koordinasi antar unit kerja, optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi, pengembangan mekanisme evaluasi berkala, peningkatan kompetensi sumber daya manusia, serta pembangunan budaya komunikasi yang lebih terbuka dan responsif. penelitian ini memberikan kontribusi dalam memperkuat strategi manajemen pengaduan guna meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Setjen DPR RI.

Kata Kunci: *Complaint Management*, Pelayanan Publik, Pengaduan Masyarakat, Efektivitas, Setjen DPR RI.

2.2 Pendahuluan

Jika dilihat pada masa lalu dan sekarang, negara dalam sistem pemerintahan menjadi tumpuan pelayanan warga. Negara dalam memperoleh jaminan atas hak-haknya dalam memperoleh pelayanan. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah seringkali mengabaikan dan mengecewakan rakyatnya, untuk memperoleh pelayanan yang sederhana saja masyarakat seringkali dihadapkan dengan proses yang berbelit-belit bahkan antrian yang cukup panjang dan mendapatkan waktu yang cukup lama sehingga masyarakat merasa tidak betah menunggu dalam proses pelayanan oleh sebab itu pengaduan masyarakat sangat penting bagi pemerintah untuk melihat seberapa besar keberhasilan dalam melaksanakan kegiatan.

Pengaduan masyarakat merupakan suatu bentuk partisipasi masyarakat agar penyedia pelayanan publik dapat mendengar keluhan dari masyarakat. Hal tersebut dilakukan dengan tujuan agar pelayanan publik dapat memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan masyarakat sehingga tercipta pelayanan publik yang lebih baik. Seperti yang dikutip oleh Masya, Elvina, dan F. M. Simanjuntak., (2012) mengatakan bahwa pengaduan adalah pernyataan ketidakpuasan dalam bentuk apapun baik itu tertulis, lisan, atau bahasa tubuh tentang layanan atau tindakan atau kurangnya tindakan yang dilakukan oleh lembaga penyedia layanan atau stafnya yang

mempengaruhi dan dirasakan oleh pengguna pelayanan tersebut dan pengaduan tersebut memang diperuntukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Keluhan pelanggan dianggap penting karena mengandung informasi mengenai berbagai masalah dalam proses pelayanan publik sehingga dapat membantu lembaga penyedia layanan publik untuk menyelesaikannya dan mengembalikan kepuasan dan kepercayaan mereka (Tojib dan Khazade, 2014; Filip 2013, Ogbeide 2015).

Dalam konteks penelitian ini, kesenjangan masalah yang diambil mengacu pada permasalahan yang masih menjadi titik lemah dalam literatur terkait pengelolaan pengaduan dan pelayanan publik di Indonesia, khususnya dalam konteks Kantor Setjen DPR RI. Dari penjelasan pendahuluan Bab 1 dapat dilihat gambar diagram 1 pada tahun sidang 2019-2020, misalnya, tercatat 1.118 surat fisik dibandingkan hanya 616 aduan melalui website. Ketimpangan ini semakin melebar di tahun-tahun berikutnya, di mana pada tahun 2020-2021 surat fisik mencapai 4.810 aduan sementara website hanya 641 aduan. Dan pada tahun 2022-2023 diketahui bahwa terdapat selisih antara surat yang masuk, baik secara langsung maupun tidak langsung dengan surat yang masuk diterima dan diteruskan ke AKD dengan jumlah selisih 928 surat. Hal tersebut menandakan bahwa masih terdapat kendala dalam pengelolaan pengaduan masyarakat yang terkait efektivitas pelayanan di kantor Setjen DPR RI. Selisih 928 surat menunjukkan adanya surat-surat pengaduan yang belum diteruskan ke Alat Kelengkapan Dewan (AKD), sehingga memunculkan pertanyaan mengapa *Complaint Management* dalam penanganan keluhan pada Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia belum berjalan maksimal. Data akhir pada tahun 2023-2024 menunjukkan bahwa meskipun ada penurunan dalam jumlah aduan dan tingkat penyelesaian, sistem pengaduan publik di parlemen namun hal tersebut masih menghadapi tantangan dalam hal kecepatan penyelesaian pengaduan. Upaya peningkatan kualitas pelayanan terhadap penyelesaian laporan terhadap penanganan pengaduan menjadi kunci untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem pengaduan publik yang ada di Setjen DPR RI.

2.3 Metode Penelitian

1. Desain Penelitian

Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif, karena desain penelitian kualitatif ini bersifat lentur dan terbuka maka susunan proposal bersifat garis besar dan tetap dalam posisi spekulatif sehingga dapat disesuaikan dengan kondisi sebenarnya yang dijumpai di lokasi studi. Menurut Creswell, (2017) penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang mengeksplorasi dan memahami makna di sejumlah individu atau sekelompok orang yang berasal dari masalah sosial. Studi ini bertujuan untuk memahami secara mendalam efektivitas manajemen pengaduan dalam penanganan keluhan masyarakat di Sekretariat Jenderal (Setjen) DPR RI. Studi kasus dipilih karena penelitian ini berfokus pada fenomena spesifik yang terjadi dalam satu konteks kelembagaan tertentu, yaitu proses pengelolaan pengaduan di lingkungan Setjen DPR RI khususnya terkait efektivitas penanganan dan respons anggota dewan terhadap pengaduan masyarakat. Fokus utama penelitian ini adalah melihat sejauh mana efektivitas manajemen pengaduan yang diterapkan oleh organisasi di Kantor Setjen DPR RI dalam merespons, memfasilitasi, dan menindaklanjuti keluhan masyarakat.

Untuk menganalisis efektivitas tersebut, penelitian ini mengacu pada enam dimensi pengelolaan pengaduan menurut Davidow (2000). Dimensi pertama adalah *Timeliness*, yakni ketepatan waktu dalam merespons pengaduan masyarakat, yang menjadi indikator kecepatan dan kesiapan birokrasi dalam melayani aspirasi. Dimensi kedua adalah *Facilitation*, yang mengkaji kemudahan mekanisme atau prosedur bagi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan, baik melalui kanal fisik maupun digital. Dimensi ketiga adalah *Redress*, terkait manfaat atau keuntungan yang diperoleh pengadu, seperti tindak lanjut, solusi konkret, atau kompensasi yang diberikan atas aduan tersebut. Dimensi keempat, *Apology*, menilai sejauh mana organisasi memberikan

pengakuan atau permintaan maaf secara formal kepada masyarakat atas ketidakpuasan pelayanan. Dimensi kelima adalah *Credibility*, yang mengukur sejauh mana Setjen DPR RI menunjukkan kemauan untuk bertanggung jawab dan menjelaskan dengan transparan persoalan yang dikeluhkan. Terakhir, dimensi *Attentiveness* menilai kualitas komunikasi dan perhatian yang diberikan oleh organisasi kepada pengadu selama proses pengelolaan keluhan berlangsung. Creswell mengatakan bahwa penelitian ini menerapkan desain penelitian *case study* yang berarti pengaduan masyarakat merupakan salah satu strategi penelitian kualitatif yang digunakan untuk mengkaji secara mendalam suatu pengaduan masyarakat, peristiwa, aktivitas, proses, atau individu tertentu.

2. Prosedur Penelitian

2.1. Penentuan Informan

Informan penelitian yaitu subjek penelitian yang mana dari mereka data penelitian dapat diperoleh, memiliki pengetahuan luas dan mendalam mengenai permasalahan penelitian sehingga memberikan informasi yang bermanfaat. Informan juga berfungsi sebagai pemberi umpan balik terhadap data penelitian (Burhan Bungin, 2010). Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Kantor Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia. Adapun lokasi penelitian tersebut dipilih karena kantor Setjen DPR RI sebagai lembaga administratif memiliki peran dalam mendukung kinerja anggota DPR, termasuk dalam aspek pengelolaan sumber daya manusia, anggaran, dan reformasi birokrasi. Dalam penelitian terdapat dua jenis sumber data, yang pertama data primer dan sekunder. Data primer yaitu, data yang diperoleh atau didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perorangan (Umar, 2001).

Data primer dalam penelitian ini diambil secara langsung melalui tanya jawab kepada key informan dan informan terkait bagaimana penanganan pengaduan yang dimiliki oleh Setjen DPR RI. Data primer disebut juga sebagai data asli atau data baru yang memiliki sifat *up to date*. Sedangkan data sekunder dapat diperoleh melalui perpustakaan atau dokumen dan arsip penting yang berkenaan dengan pelaksanaan tugas dalam menangani pengaduan publik yang ada di Sekretariat Jenderal DPR RI yang mendukung penelitian. Suryana (2010) mengatakan bahwa, data sekunder dapat diperoleh dari berbagai sumber yang antara lain adalah buku, literature, laporan, dan jurnal.

Dalam penelitian ini, pemilihan informan menggunakan teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* yaitu penentuan sampel berdasarkan tujuan tertentu dengan syarat-syarat yang harus dipenuhi (Arikunto, 2010). Key informan dan informan yang dipilih adalah para pelaku yang terkait langsung dengan masalah penelitian yakni pejabat struktural dan pegawai Setjen DPR RI sebagai informan internal, sedangkan informan eksternal adalah masyarakat. Masyarakat yang dimaksud adalah individu atau kelompok yang pernah mengadukan permasalahannya ke Setjen DPR RI seperti, masyarakat sipil, birokrat, pekerja profesional, wiraswasta dan Organisasi/Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) yang dapat memberikan keterangan sebanyak mungkin sesuai dengan masalah penelitian. Lebih lanjut penelitian ini dilaksanakan pada bulan juli 2024 sampai selesai.

2.2. Teknik Pengumpulan Data

Dalam memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini, maka peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut.

a. Observasi

Observasi merupakan upaya untuk pengumpulan data yang dilakukan ketika peneliti langsung turun ke lapangan untuk mengamati perilaku dan aktivitas individu-individu di lokasi penelitian (Creswell, 2017). Observasi dilakukan peneliti di Setjen DPR RI dengan mengamati fenomena yang terjadi saat dilokasi penelitian. Menurut Nana Syaodin

Sukmadinata, (2006) adalah suatu cara untuk mengadakan penilaian dengan jalan mengadakan pengamatan secara langsung dan sistematis. Data-data yang diperoleh dalam observasi itu dicatat dalam suatu catatan observasi. Kegiatan pencatatan dalam hal ini adalah merupakan bagian dari pada kegiatan pengamatan yang dilakukan di Kantor Sekretariat Jenderal DPR RI setiap ditemukan permasalahan yang sesuai penelitian.

b. Wawancara

Dalam penelitian ini, wawancara menjadi metode pengumpulan data yang utama. Dalam penelitian kualitatif, pemilihan informan bersifat *purposive* (bertujuan) untuk mendapatkan informasi mendalam dari pihak yang relevan. Untuk itu penguasaan teknik wawancara sangat mutlak diperlukan (Herdiansyah, 2010). Wawancara dilakukan dengan cara melakukan tanya jawab langsung kepada informan dalam rangka menggali informasi terkait dengan masalah penelitian tentang pengaduan masyarakat yang diterima oleh Sekretariat Jenderal DPR RI. Informan penelitian dipilih secara acak untuk menghindari bias dan meningkatkan validitas eksternal dari hasil penelitian. Adapun informasi yang diterima dan digali dari hasil wawancara tersebut dengan informan, dijadikan sebagai data primer kemudian diolah dan disajikan dalam bentuk penelitian. Berikut data informan yang menjadi sumber informasi pada saat penelitian berlangsung.

Tabel 2. Daftar Informan Penelitian

No.	Informan	Keterangan
1.	Informan 1	Kepala bagian pengaduan masyarakat
2.	Informan 2	Kasubag Biro Hukum dan Pengaduan Masyarakat
3.	Informan 3	Kasubag Analisis Pengaduan Masyarakat
4.	Informan 4	Pegawai Analisis Pengaduan Bagian hukum dan Pegawai Analisis Bagian pengaduan masyarakat
5.	Informan 5	Birokrat dan Profesional
6.	Informan 6	Wiraswasta dan Organisasi/LSM

Sumber: Diolah peneliti, 2025

c. Telaah Dokumen

Telaah dokumen merupakan suatu cara melakukan penyelidikan, kajian, pemeriksaan terkait suatu hal melalui dokumen-dokumen yang mengatur sebuah kegiatan. Tahap telaah dokumen dilakukan dengan mempelajari fakta yang diteliti. Telaah dokumen juga dapat digunakan sebagai penunjang bukti atau pembahasan (Effi Aswita, 2012). Dalam telaah dokumen, data tersebut juga bersumber dari dokumen-dokumen sebagai laporan tertulis dari peristiwa-peristiwa seperti arsip yang isinya terdiri dari penjelasan-penjelasan dan pemikiran-pemikiran yang berasal dari DPR RI. Peneliti juga akan menggunakan dokumen berupa catatan peristiwa, tulisan, gambar, atau karya-karya dalam bentuk lain dan peraturan yang dikeluarkan oleh Sekretariat Jenderal DPR RI. Dari hasil pengamatan dan wawancara nantinya, peneliti akan membandingkan tingkat kesesuaian realitanya antara fakta dan data menggunakan dokumen-dokumen tersebut.

2.3. Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan adalah metode deskriptif analitik, yaitu mendeskripsikan data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka. Data yang berasal dari naskah, wawancara, catatan lapangan, dokumen, dan sebagainya, kemudian dideskripsikan sehingga dapat memberikan kejelasan terhadap kenyataan atau realitas (Sudarto, 1997). Pengolahan data dilakukan berdasarkan pada setiap perolehan data dari catatan lapangan, direduksi,

dideskripsikan, dianalisis, kemudian ditafsirkan. Prosedur analisis data terhadap masalah lebih difokuskan pada upaya menggali fakta sebagaimana adanya (*natural setting*), dengan teknik analisis pendalaman kajian (*verstegen*).

Analisis data dalam penelitian kualitatif ini dilakukan dengan mencari dan menyusun data primer dan data sekunder yang telah dikumpulkan secara sistematis dengan cara mengorganisasikan data kedalam beberapa kategori dan memilih data penting dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh peneliti maupun orang lain. Setelah selesai menyusun teknik pengumpulan data yang digunakan, langkah selanjutnya adalah melakukan analisis data. Analisis data merupakan tahap pertengahan dari serangkaian tahap dalam sebuah penelitian yang mempunyai fungsi yang sangat penting (Herdiansyah, 2010). Teknik analisis data deskriptif kualitatif sebagai berikut.

a. Pengumpulan Data

Melakukan pengumpulan data dari lapangan dengan melakukan wawancara, survei, observasi serta dokumentasi.

b. Pengolahan Data

Setelah data-data berhasil dikumpulkan langkah selanjutnya adalah proses pengolahan. Peneliti melakukan pemeriksaan terhadap jawaban-jawaban informan dan survei yang telah dilakukan dari data hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti. Tujuannya adalah penghalusan data dan selanjutnya perbaikan kata dan kalimat, memberikan keterangan tambahan dan membuang keterangan yang tidak penting.

c. Penyajian Data

Merupakan sekumpulan informasi yang dilaporkan dan dipaparkan secara tertulis. Penyajian data pada penelitian ini berbentuk gambar dan diagram serta uraian rangkuman hasil wawancara dan observasi yang dihasilkan setelah melakukan pengumpulan dan pengolahan data yang sekaligus dikaji dengan teori-teori yang sebelumnya telah dijelaskan pada kajian teori penelitian.

d. Generalisasi dan Kesimpulan

Generalisasi adalah penarikan suatu kesimpulan umum dari analisis penelitian. Generalisasi yang dibuat harus berkaitan dengan teori yang mendasari penelitian yang dilakukan. Setelah generalisasi dibuat, peneliti menarik kesimpulan-kesimpulan dari penelitian.

2.4. Validitas dan Reliabilitas Data

1) Uji Validitas

Creswell (2017) berpendapat bahwa validitas didasarkan pada kepastian apakah hasil penelitian sudah akurat dari sudut pandang peneliti, partisipan, atau pembaca secara umum. Validitas didasarkan pada kepastian apakah hasil penelitian sudah akurat dari sudut pandang peneliti, partisipan, atau pembaca secara umum. Selanjutnya Creswell juga mengatakan, validitas penelitian kualitatif berbeda dengan penelitian kuantitatif, validitas tidak memiliki konotasi yang sama dengan penelitian kualitatif, tidak pula sejajar dengan reliabilitas (yang berarti pengujian stabilitas dan konsistensi respon) ataupun generalisasi (yang berarti validitas eksternal atau hasil penelitian yang dapat diterapkan pada setting, orang, atau sampel yang baru) dalam penelitian kualitatif mengenai generalisasi dan reliabilitas kualitatif. Dalam penelitian ini, uji validitas terkait *complaint management* dalam penanganan keluhan di Sekretariat Jenderal DPR RI menggunakan teknik triangulasi sumber yang berarti membandingkan, mengecek ulang derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui sumber yang berbeda. Melalui proses pengumpulan dan analisis data, Creswell juga mengatakan bahwa peneliti perlu menjamin bahwa temuan dan interpretasi akurat. Validasi temuan berarti bahwa peneliti menentukan keakuratan atau

kredibilitas dari temuan tersebut melalui strategi-strategi seperti pengecekan anggota (*member checking*) atau triangulasi.

2) Uji Reliabilitas

Dalam penelitian kualitatif, uji reliabilitas dilakukan dengan mengaudit keseluruhan proses penelitian. Cresswell (2017) mengatakan bahwa reliabilitas kualitatif merupakan pendekatan yang digunakan peneliti secara konsisten jika diterapkan oleh peneliti lain untuk proyek yang berbeda. Hal tersebut dimulai dari bagaimana peneliti menentukan masalah, memasuki lapangan, menentukan sumber data, melakukan analisis data, melakukan uji keabsahan, dan sampai kesimpulan harus dapat ditunjukkan oleh peneliti, sebagaimana jika peneliti tidak mempunyai dan tidak menunjukkan jejak aktivitas lapangannya maka reliabilitas penelitiannya masih diragukan.

2.4 Hasil dan Pembahasan

Komplain dari masyarakat dapat terjadi ketika pemerintah dipersepsikan oleh masyarakat tidak memberikan apa yang diinginkan oleh mereka (*perceived value negative*). Dalam kaitan ini masyarakat akan membentuk reaksi yang beragam berdasarkan persepsi dan sikapnya terhadap kondisi tersebut seperti munculnya rasa tidak puas terhadap jasa pelayanan yang diberikan pemerintah. Dengan demikian Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang berpengaruh dalam pelaksanaan manajemen keluhan (Stauss dan Seidel, 2010). Sumber daya yang dimaksud adalah seluruh pegawai dari organisasi penyedia layanan bagi masyarakat. Sikap yang perlu dimiliki oleh setiap pegawai dalam manajemen keluhan adalah memberikan *feedback*, juga ramah, sopan, dan gaya komunikasi yang baik (Stauss, 2002). Penelitian terkait *complaint management* dalam pelayanan pengaduan di Sekretariat Jenderal DPR RI menitikberatkan pada keluhan masyarakat sebagai penerima layanan publik. Mencermati keberadaan layanan pengaduan publik yang ada di Setjen DPR RI sebagai *supporting system* parlemen dalam menangani keluhan publik, Davidow (2000) menyatakan bahwa terdapat enam variabel yang digunakan untuk mengkaji efektivitas dalam layanan pengaduan di Sekretariat Jenderal DPR RI yang mencakup 1) *Timeliness*, 2) *Facilitation*, 3) *Redress*, 4) *Apology*, 5) *Credibility*, dan 6) *Attentiveness*. Untuk menjelaskan masing-masing variabel tersebut, penulis mengambil beberapa contoh kasus pengaduan yang terkait dengan masing-masing variabel. Adapun variabel penelitian dapat dijelaskan sebagai berikut.

2.4.1 Timeliness

Menurut Davidow (2000), *Timeliness* merupakan kecepatan yang dirasakan organisasi dalam menanggapi atau menangani keluhan. Di Setjen DPR RI memiliki suatu aturan yang mengatur mengenai jangka waktu penyelesaian pengaduan masyarakat, aturan tersebut berdasarkan keputusan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 2598/SEKJEN/2023 Tentang standar Pelayanan Pengaduan Masyarakat. Dalam aturan tersebut termuat jangka waktu penyelesaian pengaduan yaitu 1) Pengaduan Melalui Surat/Tertulis: ditindaklanjuti 3x24 jam. 2) Pengaduan Melalui Website www.dpr.co.id (<http://pengaduan.dpr.co.id>) ditindaklanjuti pada hari yang sama 1x24 jam. 3) Pengaduan secara langsung ditindak lanjuti dihari yang sama. 4) Pengaduan melalui SMS aspirasi 08119443344 ditindaklanjuti pada hari yang sama 1x24 jam. 5) Loker pengaduan di buka setiap hari kerja pukul 08.00-16.00 WIB. 6) Jangka waktu penyelesaian surat pengaduan disesuaikan dengan permasalahan yang diajukan.

Kendati telah tersedia kerangka waktu pelayanan yang jelas, implementasinya di lapangan belum sepenuhnya konsisten. Berdasarkan laporan tahunan Setjen DPR RI tahun 2022–2023, masih terdapat sejumlah pengaduan masyarakat yang belum terselesaikan atau mengalami keterlambatan tindak lanjut. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara

standar prosedural yang telah ditetapkan dengan kapasitas operasional di lapangan. Faktor-faktor seperti terbatasnya sumber daya manusia, lemahnya koordinasi antarunit kerja, serta belum optimalnya sistem pemantauan dan evaluasi menjadi tantangan tersendiri dalam mewujudkan pelayanan pengaduan yang responsif dan efektif. Kondisi ini mengindikasikan bahwa meskipun secara normatif DPR RI telah menyediakan kanal pengaduan yang terbuka dan terstruktur, namun dalam praktiknya masih terdapat ruang perbaikan yang signifikan guna menjamin terpenuhinya hak-hak konstitusional masyarakat atas pelayanan publik yang adil dan setara. Berikut dilampirkan beberapa data base pengaduan dan aspirasi masyarakat pada tahun 2022-2023 adalah sebagai berikut.

Tabel 3. Laporan Pengaduan Masyarakat Berdasarkan Kategori Tahun 2022-2023

No.	Tanggal Aduan	Sumber Aduan	Kategori Masalah	Anggota/Komisi Tujuan	Status Tindak Lanjut	Tanggal Respon	Lama Respon (Hari)	Keterangan/Temuan
1.	10-09-2023	Website DPR	Pendidikan	Komisi X	Belum Ditanggapi	-	-	Belum ada update
2.	04-09-2023	Website DPR	Hukum	Komisi III	Ditanggapi	15-09-2023	11	Diteruskan ke instansi terkait
3.	29-09-2023	Media Sosial	Infrastruktur	Komisi V	Ditanggapi	12-11-2023	44	Diteruskan ke instansi terkait
4.	09-10-2023	Surat Langsung	Pendidikan	Komisi X	Belum Ditanggapi	-	-	Belum ada update
5.	26-10-2023	Surat Langsung	Pertanahan	Komisi II	Belum Ditanggapi	-	-	Belum ada update
6.	30-10-2023	Surat Langsung	Hukum	Komisi III	Ditanggapi	17-11-2023	18	Diteruskan ke instansi terkait
7.	06-10-2023	Website DPR	Ekonomi	Komisi VII	Ditanggapi	31-10-2023	25	Diteruskan ke instansi terkait
8.	01-03-2022	SP4N-LAPOR!	Hukum	Komisi III	Belum Ditanggapi	-	-	Belum ada update
9.	11-04-2022	Email	Ekonomi	Komisi VII	Ditanggapi	30-05-2022	49	Diteruskan ke instansi terkait
10.	07-04-2022	Website DPR	Hukum	Komisi III	Belum Ditanggapi	-	-	Belum ada update
11.	19-04-2022	Website DPR	Ekonomi	Komisi VII	Ditanggapi	29-05-2022	40	Diteruskan ke instansi terkait
12.	31-03-2022	Surat Langsung	Hukum	Komisi III	Ditanggapi	17-04-2022	17	Diteruskan ke instansi terkait

Sumber: Bagian PPID Setjen DPR RI 2024

Berdasarkan informasi data tabel diatas, diperoleh informasi bahwa pengaduan yang diterima oleh Sekretariat Jenderal DPR RI dapat disampaikan melalui beberapa saluran, yaitu surat tertulis, website, dan pengaduan langsung dll. Surat pengaduan harus memenuhi kriteria yang jelas dan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Semua saluran pengaduan ini dirancang untuk memastikan setiap laporan dapat diterima dan ditindaklanjuti. Hal tersebut juga dikatakan oleh Ombudsman Queensland (2008) mengatakan bahwa, manajemen pengaduan merupakan

komponen penting setiap kerangka pengambilan keputusan dan khususnya relevan dengan lembaga yang memiliki peran berorientasi layanan di sektor publik. Dengan meningkatnya ekspektasi dari masyarakat, lembaga perlu merespon pengaduan secara efektif dan tepat waktu. Dalam konteks dimensi *Timeliness*, yang merujuk pada kecepatan waktu petugas dalam merespons dan menindaklanjuti surat pengaduan, ditemukan beragam pandangan dari para informan. Salah satu petugas yang menjadi informan 3, menjelaskan bahwa sistem pencatatan surat dan distribusinya ke alat kelengkapan dewan (AKD) sudah dilakukan secara berkala dan sesuai SOP. Adapun informan 3 mengatakan bahwa:

“Kami biasanya mendistribusikan surat maksimal tujuh hari kerja setelah diterima pak. Tapi itu lagi-lagi tergantung juga, apakah suratnya lengkap dan jelas atau butuh klarifikasi tambahan,”

Menurut informan 3 bahwa, beberapa surat lambat diproses karena volume tinggi, keterbatasan staf, atau karena memerlukan verifikasi antarunit terlebih dahulu. Selanjutnya ketika peneliti menanyakan bagaimana proses penanganan pengaduan dilembaga tersebut, informan 2 berpendapat terhadap waktu penyelesaian pengaduan di Setjen DPR RI sebagai berikut.

“Kami menjalankan sesuai dengan SOP pak. bagian kami hanya diberi waktu sekitar 30 menit untuk lembar Analisa AKD, dan untuk pimpinan sekitar sejam. SOP yang kami jalankan masih menggunakan SOP tahun 2020 yang mana analisis diberikan waktu 120 menit untuk setiap Analisa. Sebenarnya, kita ada rencana SOP karena sekarang untuk peraturan Setjen sudah ada tahun 2022. Jadi seharusnya kita juga sudah mengikuti aturan yang baru. Tapi kembali lagi tidak semua kasus yang kita terima, dapat disamakan tingkat kesulitannya”. Jadi mekanisme sesuai SOP itu dimulai dari bagian persuratan, lalu diserahkan ke DUMAS dan diinput ke Aplikasi SIDUMAS oleh inputer lalu verifikasi. Setelah selesai verifikasi, lalu diberikan ke analisis dan dikoreksi oleh kasubag, kabag, dan kepala biro lalu ditandatangani oleh pimpinan dan diserahkan ke satuan kerja terkait atau pimpinan DPR RI.” (Wawancara, 15 Agustus 2024)

Berdasarkan SOP yang mereka gunakan, bagian analisis diberikan waktu sekitar 120 menit untuk setiap Analisis kasus yang diterima, tetapi tidak semua kasus memiliki tingkat kesulitan yang sama, maka ditentukan sesuai SOP yang berlaku di bagian pengaduan masyarakat yaitu 30 menit untuk lembar analisis AKD dan 1 jam untuk lembar analisis pimpinan. Hal serupa juga disampaikan oleh informan 4 bahwa:

“Terkait dengan SOP yang saat ini digunakan, memang efektif karena kami memberikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Itupun berdasarkan kebutuhan kami yang menangani pengaduan masyarakat. Kami juga memberikan informasi penyelesaiannya, lagi-lagi tergantung tingkat kerumitan aduannya, mas. Karena kami kan bukan sebagai pengambil keputusan tindak lanjut atau tidaknya.” (Wawancara, 15 Agustus 2024)

Hal tersebut juga sesuai dengan yang dinyatakan oleh Informan 3, bahwa:

“Apa yang kami kerjakan sudah memenuhi aturan bahkan sesuai dengan aturan persekjen tapi masih belum efektif. Jadi efektif atau enggaknya itu ya tergantung dari SOP. Makanya saya bisa bilang dari sisi efektivitas waktunya itu 80% belum sampai ke 100%, karena dalam pelaksanaan pasti ada aja masalahnya. Klo problem internal dari pengaduan masyarakat, kami disini selalu ada prosedur baru, tetapi kawan-kawan disini banyak yang belum paham tentang mekanisme. Jadi, pas praktek masih ada

kesalahan-kesalahan seperti status maupun surat harusnya suratnya ke komisi atau AKD tapi ditulisnya cuma tembusan aja, makanya gak efektif sampai 100% hanya 80% bahkan lebih rendah.” (Wawancara, 15 Agustus 2024)

Ketika penulis menanyakan berapa lama waktu respon petugas pelayanan saat menerima surat aduan yang diterima oleh pihak bagian pengaduan masyarakat. Adapun hasil wawancara dari Informan 1 yang menyatakan bahwa:

“Saat ini, waktu respon masih jauh dari ideal. Kami menargetkan respon awal sesuai dengan SOPnya untuk menindaklanjuti dalam 1-2 hari, tetapi dalam praktiknya, ada pengaduan yang membutuhkan waktu lebih dari seminggu Pak. Masalah yang seperti ini disebabkan oleh proses analisis aduan dan koordinasi antar unit yang belum optimal sampai saat ini, ya gitulah pak.” (Wawancara, 15 Agustus 2024)

Dari perspektif informan internal, yakni Informan 1 Setjen DPR RI, dijelaskan bahwa meskipun target waktu distribusi pengaduan ke AKD adalah 1-2 hari kerja, dalam praktiknya tidak semua pengaduan bisa diproses secepat itu. Adapun Informan 1 mengatakan bahwa:

“Tergantung juga pada isi pengaduan pak. Kalau sifatnya umum, cepat didistribusi. Tapi kalau terkait kasus hukum atau data yang belum lengkap, bisa mundur. Ini yang sering bikin kesan lambat,”

Informan 1 juga juga menyebut bahwa pelaporan internal bulanan mencatat kecepatan distribusi, namun belum seluruh proses terekam hingga tindak lanjut substansial, karena proses tersebut berada di luar kewenangan Setjen setelah pengaduan diteruskan ke AKD. Berdasarkan wawancara yang dilakukan bersama Informan 1, 2, 3, dan 4 dapat disimpulkan bahwa waktu penyelesaian pengaduan belum optimal. Hal tersebut dikarenakan terdapat beberapa surat aduan yang tingkat kesulitannya tidak dapat diselesaikan sesuai dengan SOP yang berlaku. Hal tersebut juga diperkuat dengan mewawancarai informan 5 yang kebetulan menunggu diruang pelayanan pengaduan. Di sisi lain, pelapor yang merupakan informan 5 menyampaikan bahwa ia mengirimkan surat pengaduan pada awal Mei 2022 dan belum mendapat tanggapan resmi. Adapun informan 5 menyatakan bahwa:

“Saya ngerti mas, mungkin prosesnya panjang, tapi saya juga nggak tahu harus nunggu berapa lama. Tidak ada pemberitahuan lanjutan sampai saya tanya sendiri via telepon, jengkel aku”.

Dia merasa merasa waktu tanggapan yang cukup lama membuatnya kurang yakin apakah pengaduannya sedang diproses atau diabaikan. Informan 5 berharap agar ada informasi estimasi waktu penyelesaian atau minimal pemberitahuan berkala agar masyarakat merasa dihargai. Lebih lanjut, ketika penulis menanyakan bagaimana jangka waktu pengaduannya, informan 5 tersebut mengatakan bahwa:

“Saya mengajukan pengaduan sudah berbulan-bulan, tapi sampai hari ini belum direspon. Itulah saya kesini menanyakan gimana kelanjutan surat saya sama petugasnya, Eh...malah disuruh nunggu mas. Bosnya nggak tahu yang mana, puyeng mas ribet gini” (Wawancara, 15 Agustus 2024)

Selain mewawancarai Informan 5, peneliti juga mewawancarai Informan 6 yang juga berada pada kantor Setjen DPR RI menanyakan perihal surat laporan pengaduannya. Adapun hasil wawancara dari Informan 6 menyatakan bahwa:

“Saya aja nggak tahu mas kapan dapat panggilan bertemu. Saya sudah lebih dulu mengirim surat kasus PHK sepihak saya dan puluhan teman lewat website. Klo nggak salah inget, bulan kemarin saya bawa lagi suratnya ngasih ke petugas jaga yang dibelakang lewat jalur motor itu loh mas, tapi sampai sekarang belum ditanggapi. Makanya klo lewat jalur sini, saya pasti singgah nanya kepetugasnya, soalnya klo tidak cepet-cepet mas, mau makan apa udah berapa bulan tidak terima gaji. Harapan kami bisa direspon secepatnyalah”. (Wawancara, 15 Agustus 2024)

Berdasarkan wawancara, waktu penyelesaian pengaduan di Setjen DPR RI masih terkendala ketidaksesuaian penerapan SOP, menyebabkan inkonsistensi mekanisme pengaduan. Secara umum, dari wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa meskipun ada standar waktu administratif, dalam praktiknya terdapat kendala teknis dan koordinatif yang mempengaruhi kecepatan. Bagi pelapor, tidak adanya transparansi terhadap durasi penanganan menjadi celah yang mengurangi persepsi timeliness dalam pelayanan pengaduan. Dilihat dari beberapa kasus dan laporan pengaduan di atas, dapat diketahui bahwa pengelolaan pengaduan masyarakat di Setjen DPR RI masih menghadapi berbagai kendala dan tidak sesuai SOP, yang mana seharusnya seluruh pengaduan ditindaklanjuti dalam waktu cepat sesuai ketentuan jangka waktu (1x24) jam atau maksimal 3x24 jam tergantung saluran pengaduan). Namun kenyataannya, berdasarkan data yang ditampilkan, sebagian besar aduan belum mendapatkan tanggapan, dan aduan yang telah ditanggapipun membutuhkan waktu respon yang jauh lebih lama dari ketentuan, yakni lebih dari 20 hari. Ketidakkonsistenan ini berdampak langsung terhadap efektivitas mekanisme pengaduan, di mana masih ditemukan kasus-kasus pengaduan yang tidak ditindaklanjuti dalam kerangka waktu yang telah diatur.

Hermanto (2022) menegaskan bahwa, kecepatan dan ketanggapan pemerintah dalam pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Kondisi ini menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara standar operasional yang berlaku dengan implementasi di lapangan. Penyebab utama dari ketidaksesuaian ini, sebagaimana terungkap dalam hasil wawancara, antara lain adalah kurangnya pemahaman pegawai terhadap mekanisme SOP terbaru, beban kerja yang tidak seimbang, tingkat kerumitan aduan yang beragam, serta belum optimalnya koordinasi antar unit terkait. Inkonsistensi dalam penerapan SOP pengelolaan pengaduan tidak hanya berdampak pada menurunnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di lingkungan Setjen DPR RI, tetapi juga berpotensi memengaruhi kinerja kelembagaan secara lebih luas. Sebagai entitas yang berfungsi sebagai sistem pendukung (*supporting system*) bagi pelaksanaan tugas-tugas parlemen, Setjen DPR RI memegang peranan strategis dalam memastikan kelancaran fungsi representasi, legislasi, dan pengawasan oleh anggota dewan. Ketidakefektifan dalam merespons dan menangani pengaduan masyarakat menciptakan hambatan informasi dan pelayanan administratif yang pada akhirnya dapat mengganggu efektivitas kerja anggota DPR RI.

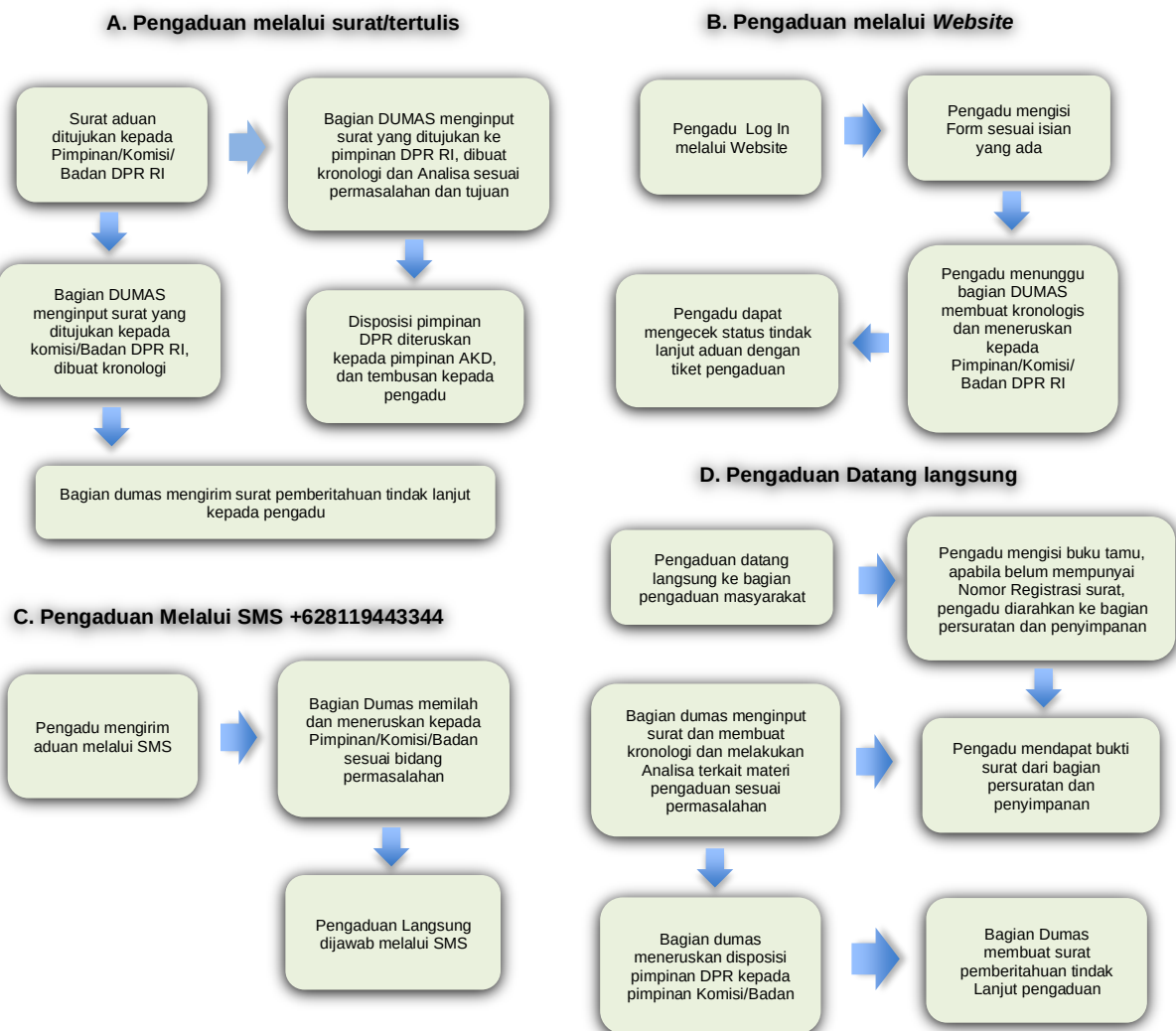
2.4.2 Facilitation

Dalam melaksanakan tugasnya, departemen pengaduan masyarakat menginventarisasi surat-surat pengaduan yang masuk dan kemudian melakukan penelaahan dan analisis terhadap permasalahan yang disampaikan. Analisis tersebut didasarkan pada peraturan perundang-undangan yang relevan sebagai dasar pertimbangan dan rekomendasi yang akan disampaikan kepada Pimpinan DPR RI yang selanjutnya akan ditindaklanjuti oleh Alat Kelengkapan Majelis (AKD) yakni komisi/badan terkait, sesuai dengan tugasnya, baik melalui Rapat Dengar Pendapat Publik (RDP) maupun Rapat Dengar Pendapat Publik (RDPU) serta audiensi dengan lembaga/instansi atau instansi terkait serta bahan/data untuk kunjungan kerja AKD ke daerah.

Tindak lanjut aspirasi dan pengaduan masyarakat oleh DPR RI merupakan salah satu tolak ukur kinerja DPR dan tingkat kepercayaan publik terhadap DPR.

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 Alat Keanggotaan DPR RI, Bagian Pengaduan Masyarakat pada Sekretariat Jenderal DPR RI mempunyai tugas melaksanakan analisis dan penatausahaan surat pengaduan masyarakat dan permasalahan yang disampaikan kepada Dewan Perwakilan Rakyat dan Sekretariat Jenderal. Pada dimensi *Facilitation* menurut Davidow (2000) yaitu kebijakan, prosedur, dan struktur yang dimiliki organisasi untuk mendukung masyarakat yang terlibat dalam keluhan dan komunikasi. Namun Dalam penelitian ini penulis menyimpulkan bahwa *Facilitation* menyoroti tentang bagaimana kemudahan masyarakat dalam mengajukan pengaduan. Adapun data alur pengaduan yang diperoleh peneliti terkait dimensi *Facilitation* terkait mekanisme layanan pengaduan dapat dilihat pada gambar 3 berikut.

Gambar 3. Mekanisme Layanan Pengaduan di Setjen DPR RI



Sumber: Keputusan Setjen DPR RI Nomor 2598/SEKJEN/2023

Keempat mekanisme diatas menunjukkan bahwa Setjen DPR RI telah menyediakan *Facilitation* yang cukup baik untuk pengaduan masyarakat melalui jalur manual (surat/tertulis), *website*, datang langsung dan melalui SMS. Tugas analisis dan penatausahaan surat pengaduan masyarakat merupakan salah satu bentuk dukungan atau *sistem pendukung* di bidang teknis, administratif, dan keahlian oleh Sekretariat Jenderal DPR RI. Dengan *Facilitation* yang baik, potensi masyarakat untuk menyampaikan keluhan semakin besar, karena merasa mekanisme pengaduan sangat mudah diakses oleh berbagai lapisan masyarakat. Dalam laporan kinerja terhadap penyelenggaraan survei kepuasan masyarakat pada Biro Hukum dan Pengaduan Masyarakat pada Tahun 2023 melibatkan bukan saja Anggota DPR RI sebagai pengguna utama layanan Setjen DPR RI, tetapi juga mitra Setjen DPR RI yang terdiri dari Mitra K/L, Mitra NonK/L, Organisasi Berbadan Hukum, PNS, Swasta, PPNASN/ TSP/TA/SAA, dan lainnya, di samping tentunya juga masyarakat umum dengan jumlah 329 responden. Sebagai *supporting system* DPR RI yang merupakan lembaga legislatif, dan bukan eksekutif, tentunya terdapat perbedaan cukup mendasar dalam penyelenggaraan survei kepuasan masyarakat. Khususnya dikarenakan Anggota DPR RI yang merupakan pejabat negara, merupakan pengguna utama layanan Setjen DPR RI. Adapun data survey kepuasan layanan Tahun 2023 adalah sebagai berikut.

**Tabel 4. Laporan Survey Kepuasan Pelayanan Setjen DPR RI
Bulan Januari-September Tahun 2023**

No.	Jenis Layanan	Priode Pelaksanaan	Nilai (%)
1.	Persyaratan	Januari s.d. September 2023	95,410
2.	Sistem, Mekanisme, Prosedur		95,167
3.	Waktu Kecepatan		94,164
4.	Tarif Biaya		95,745
5.	Produk Spesifikasi Layanan		94,757
6.	Kompetensi SDM		93,321
7.	Perilaku SDM		93,518
8.	PSM		92,812
9.	Sarana Prasarana		94,046
Total Nilai IKM			94,327 (SANGAT BAIK)

Sumber: Biro Hukum dan Pengaduan Masyarakat Setjen DPR RI 2024

Dari data Survey Kepuasan Masyarakat terkait dimensi *facilitation* dalam pelayanan pengaduan di Setjen DPR RI sudah menunjukkan capaian sangat baik, terutama dari segi prosedur yang jelas, persyaratan yang ringan, dan tersedianya petugas pendamping. Dimensi *facilitation* dalam pelayanan pengaduan mengacu pada sejauh mana lembaga mempermudah proses penyampaian keluhan melalui bantuan aktif, informasi yang mudah diakses, dan pendampingan yang memadai. Data kualitatif ini diperoleh melalui wawancara mendalam dengan beberapa

informan yang dianggap dapat memberikan informasi yang sesuai dengan penelitian, termasuk Informan 5 dan Informan 6 yang pernah melakukan pengaduan. Lebih lanjut berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan informan 1 terhadap kemudahan akses untuk melakukan pengaduan di Setjen DPR RI. Informan 1 memberikan pernyataan bahwa:

“Sistem pengaduan kita udah lumayan efektif, buat ngasih akses yang gampang ke masyarakat. Kita pastiin semua jalurnya jalan dengan baik dan dijalankan secara profesional, biar pengaduan bisa cepet ditanggapi dengan pas. Jadi, kita bisa nangani keluhan dari warga dengan lebih efisien.” (Wawancara, 15 Agustus 2024)

Peneliti juga melakukan wawancara dengan informan 4 mengenai saluran pengaduan apa yang tersedia bagi masyarakat untuk melakukan pengaduan di Setjen DPR RI. Informan 4 memberikan pernyataan sebagai berikut.

“Kita nyediain beberapa jalur buat ngadu yang emang dirancang biar bisa ngejangkau semua kalangan masyarakat. Bisa lewat surat, website, dateng langsung ke kantor Setjen DPR RI, sampe lewat SMS juga bisa. Semua jalur ini udah jalan dengan baik kok dan bikin warga jadi gampang nyampein keluhan mereka tanpa ribet.” (Wawancara, 15 Agustus 2024)

Selain itu, saat peneliti menanyakan ke informan 6 terkait bagaimana aksesibilitas dan kemudahan prosedur saat mereka mengadukan keluhannya di Setjen DPR RI. Informan tersebut memberikan pernyataannya bahwa:

“Cukup terbantulah mas dengan adanya kanal pengaduan melalui website, meskipun menurut saya sih tampilannya masih agak membingungkan untuk masyarakat awam. Untungnya ada petugas yang bisa dihubungi lewat whatsapp/email dan alhamdulillah cukup responsif.” (Wawancara, 15 Agustus 2024)

Peneliti juga menanyakan ke informan 6 perihal bagaimana sarana pendukung pelayanan saat informan datang menyampaikan pengaduan di Setjen DPR RI. Informan tersebut memberikan pernyataan sebagai berikut.

“Nah... Gini mas, kan di dalam ada tuh ruang pengaduan yang disediakan khusus tapi tidak selalu ada petugas yang standby. Brosurnya ada, tapi kan tidak semua pengunjung tahu harus ke mana nih bawa suratnya iya toh.” (wawancara, 15 Agustus 2024)

Selanjutnya peneliti menanyakan ke informan 6 bagaimana biaya dan kemudahan administratif saat mereka datang menyampaikan pengaduan di Setjen DPR RI. Informan tersebut memberikan pernyataan sebagai berikut.

“Klo masalah pembayaran saat bawa surat pengaduan ke petugas dalam atau apalah pokoknya, tidak ada mas. Asal lengkap, sesuai dan persyaratannya juga simpel tuh. Administrasi mudah dan jelas kok” (wawancara, 15 Agustus 2024)

Selanjutnya peneliti menanyakan ke informan 5 yang ada dilokasi penelitian terkait bagaimana pengalaman informan saat mencoba menyampaikan keluhan kepada Setjen DPR RI. Informan tersebut memberikan pernyataan sebagai berikut.

“Saluran pengaduan di Setjen DPR RI sih udah oke ya. Gue ngerasain sendiri, aksesnya emang ngebantu banget buat gue sama warga lain nyampein keluhan.”

Walaupun emang responnya kadang agak lama, tapi ya bisa bilang aksesnya udah lumayan lah, cukup bagus.” (wawancara, 15 Agustus 2024)

Pada saat yang sama, peneliti mewawancarai informan 5 terkait mudah atau tidaknya akses yang didapatkan oleh pengadu ketika melakukan pengaduan secara langsung. Adapun informan 5 memberikan keterangan kepada peneliti sebagai berikut.

“Udah ngebantu banget untuk akses layanan pengaduan di Setjen DPR RI. Waktu gue dateng ke sana, petugas keamanan langsung ngasih tau gimana caranya buat nyampein pengaduan. Mereka sih cepet ngerespon dan ngarahin, cuma emang keliatan agak kaku aja pas ngejelasinnya. Mungkin emang tugas mereka cuma buat ngarahin doang kali, ya.” (Wawancara, 15 Agustus 2024)

Lebih lanjut, peneliti menanyakan ke informan bagaimana kemudahan akses Informasi dan prosedur kepada Setjen DPR RI. Informan 5 memberikan pernyataannya bahwa.

“Informasinya ada sih di website mas, tapi kan kurang jelas dong bagi orang yang baru pertama kali ngakses. Harus tanya dulu ke orang dalam atau petugas, Klo gaptek gimana tuh, hahahaha...” (wawancara, 15 Agustus 2024)

Peneliti juga menanyakan ke informan 6 bagaimana pendampingan oleh petugas saat mereka menyampaikan pengaduan kepada Setjen DPR RI. Informan 6 memberikan pernyataan bahwa:

“Setelah saya kirim WA, langsung dibalas dan diarahin mas. Bahkan sempat ditelepon dan dijelaskan caranya satu per satu.” (wawancara, 15 Agustus 2024)

Beberapa informan yang ditemui peneliti saat dilokasi penelitian juga menyampaikan bahwa tidak semua kelompok masyarakat merasa yakin dapat mengakses layanan pengaduan, terutama mereka yang tidak terbiasa dengan teknologi (Gaptek). Namun ketika peneliti melakukan wawancara pada informan 3 terkait bagaimana responsivitas petugas terhadap pengadu yang kurang paham teknologi/internet, informan tersebut menyatakan bahwa:

“Kalau yang biasa main internet atau sosmed sih gampang mas, tapi bayangkan yang dari daerah atau orang tua, pasti bingung. (wawancara, 15 Agustus 2024)

Selanjutnya dari observasi lapangan dan wawancara, ditemukan bahwa fasilitas layanan fisik tersedia, namun tidak selalu ada petugas khusus yang standby untuk membantu pelapor. Saat peneliti menanyakan ke informan 6 bagaimana ketersediaan sarana dan petugas saat mereka berkunjung untuk menyampaikan pengaduan kepada Setjen DPR RI. Informan 6 memberikan pernyataan bahwa:

“Meja layanan pengaduan memang ada mas, tapi sering kosong. Mungkin ada kegiatan kali yak. Intinya klo datang, trus petugasnya nggak ada, harus tanya dulu ke petugas umum biar jelas. (wawancara, 15 Agustus 2024)

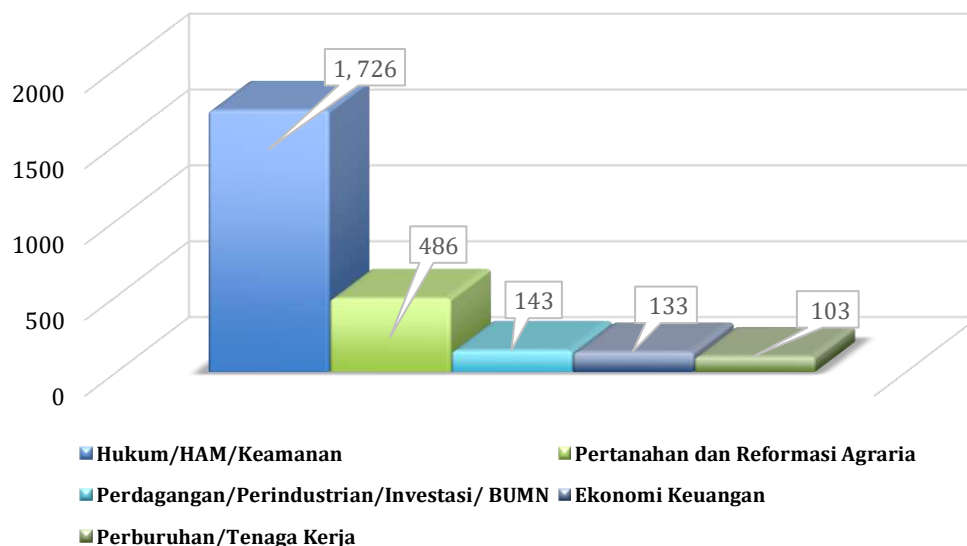
Dari beberapa hasil wawancara diatas, dimensi *facilitation* merupakan salah satu indikator dalam menilai keadilan prosedural dalam pelayanan pengaduan publik. Pada konteks Setjen DPR RI, *facilitation* merujuk pada sejauh mana lembaga memberikan kemudahan, dan akses terhadap layanan pengaduan yang adil dan tidak diskriminatif. Berdasarkan hasil wawancara dan data yang diperoleh bahwa dimensi *facilitation* di Setjen DPR RI telah berjalan dengan baik dan mempermudah akses masyarakat terhadap layanan pengaduan namun dalam wawancara

terhadap informan bahwa efektivitas pelayanan pengaduan di Setjen DPR RI masih dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu, 1) keterbatasan aksesibilitas digital dan kesenjangan literasi informasi masih menjadi hambatan hingga saat ini. 2) pendampingan belum dilakukan secara proaktif dan belum menjangkau semua kelompok masyarakat secara merata terutama bagi pengadu yang mempunyai Keterbatasan, dan 3) kehadiran fisik petugas di lapangan perlu ditingkatkan untuk memberikan layanan yang lebih humanis dan langsung kepada pengadu. Gleeson (2001) menegaskan bahwa aksesibilitas dalam pelayanan publik harus memastikan bahwa semua individu, tanpa terkecuali, memiliki kesempatan yang sama dalam mendapatkan layanan. Dari keterangan disimpulkan bahwa dimensi *facilitation* di Setjen DPR RI telah memberikan dasar pelayanan yang mendukung prinsip keadilan prosedural, namun masih perlu ditingkatkan agar dapat menjamin perlakuan yang adil bagi seluruh masyarakat. Perlakuan yang adil dalam konteks ini mencakup pemberian informasi yang mudah dipahami, pendampingan aktif kepada seluruh kelompok masyarakat termasuk yang memiliki keterbatasan, serta kehadiran petugas yang responsif dan proaktif, sehingga tidak ada pihak yang merasa diabaikan atau dipersulit dalam mengakses haknya untuk mengadu ke anggota DPR RI.

2.4.3 Redress

Dalam dimensi *Redress* menurut Davidow (2000) adalah hasil respon yang diberikan oleh organisasi untuk mengatasi keluhan. Redress tidak hanya mencerminkan sejauh mana lembaga merespons keluhan masyarakat, tetapi juga bagaimana solusi yang diberikan dapat mencerminkan komitmen organisasi dalam meningkatkan kualitas layanan. Menurut *A Guide to Complaints Handling and Public Enquiries* (2009), pengaduan yang dikelola dengan baik memberikan peluang bagi organisasi untuk melakukan perbaikan sistemik serta meningkatkan kepuasan dan kepercayaan publik. Dalam penelitian ini, dimensi *Redress* difokuskan pada tindakan konkret yang dilakukan oleh petugas dalam merespons pengaduan yang masuk ke Setjen DPR RI untuk disampaikan langsung ke anggota DPR RI. Hal ini mencakup jenis solusi yang diberikan, yang memastikan keluhan serupa tidak terjadi di masa mendatang. Dimensi *Redress* menekankan pentingnya tanggapan organisasi terhadap keluhan serta bagaimana solusi yang ditawarkan mencerminkan komitmen terhadap peningkatan layanan dan keadilan. Selanjutnya penulis juga menyajikan diagram 4 terkait kategori pengaduan terbanyak melalui data yang diberikan oleh Alat Kelengkapan Dewan (AKD) Tahun 2022-2023 sebagai berikut.

Diagram 3. Laporan Pengaduan disampaikan ke AKD Periode 2022-2023



Sumber: Diolah Peneliti, 2024

Berdasarkan diagram di atas diperoleh informasi bahwa jumlah pengaduan yang telah diterima dan diteruskan ke Alat Kelengkapan Dewan (AKD) melalui surat/tertulis dan website selama periode 2019-2024 sebanyak 22.050 pengaduan. Namun, Jika kita perhatikan data terkait penanganan Pengaduan, berdasarkan diagram yang ditampilkan pada tahun 2022-2023 dapat disimpulkan bahwa bidang Hukum/HAM/Keamanan mendominasi aspirasi atau pengaduan masyarakat ke DPR RI dengan jumlah 1.726 pengaduan. Ini menunjukkan bahwa isu-isu yang berkaitan dengan penegakan hukum, perlindungan hak asasi manusia, dan keamanan menjadi perhatian utama masyarakat., yang perlu menjadi fokus utama DPR RI untuk menjawab kebutuhan masyarakat secara lebih efektif.

Fenomena ini dapat dianalisis dalam kerangka *Dimensi Redress*, yaitu dimensi yang menekankan pentingnya mekanisme perbaikan atas keluhan yang diajukan masyarakat, termasuk keadilan dalam proses penyelesaian, dan ketepatan waktu dalam penanganannya. Ketiadaan atau ketidakefektifan dalam proses penerusan pengaduan dari Setjen DPR RI ke AKD menjadi indikator adanya kelemahan struktural dalam sistem manajemen pengaduan. Hal ini dapat berdampak pada berkurangnya akses masyarakat terhadap proses pengambilan keputusan yang responsif, serta menurunkan tingkat akuntabilitas lembaga legislatif. Jika tidak ada kejelasan mengenai keberadaan surat-surat yang tidak tercatat oleh AKD, maka terdapat potensi terabaikannya suara masyarakat yang sebenarnya telah berupaya menyalurkan aspirasinya secara formal.

Dalam konteks keadilan, situasi ini memperlihatkan potensi eksklusi administratif yang dapat menciptakan *sense of injustice* di kalangan masyarakat. Keadilan sosial mensyaratkan bahwa setiap warga negara memiliki peluang yang setara untuk didengar dan mendapatkan respons dari institusi publik. Ketidaksesuaian data ini bukan hanya menjadi masalah teknis administratif, tetapi juga menyangkut prinsip keadilan terhadap pelayanan dalam tata kelola pemerintahan. Untuk memperkuat temuan ini, peneliti juga melakukan wawancara dengan informan yang menjadi kunci dari masalah yang diperhadapkan ke Parlemen yang sempat menghebohkan Indonesia terhadap kasus hukum yang menimpa seorang pedagang sayur di Bandar Lampung pada tahun 2022. Seperti dalam kasus Paidi, respons lembaga legislatif yakni Komisi III DPR RI menjadi bagian dari upaya pencarian keadilan oleh keluarga dan tim kuasa hukum. Pelaporan kasus ini ke Komisi III mencerminkan adanya ekspektasi dari masyarakat bahwa DPR RI berfungsi sebagai saluran pengawasan dan pengaduan publik terhadap proses hukum yang dianggap tidak adil.

Meskipun pengadilan tetap melanjutkan proses hukum hingga kasasi meski ada pencabutan laporan dan permintaan maaf dari pelapor, pengajuan Peninjauan Kembali (PK) serta pelaporan ke DPR RI menunjukkan harapan terhadap adanya koreksi kelembagaan. Respons dari DPR RI baik berupa pemanggilan pihak terkait, klarifikasi, atau rekomendasi hukum menjadi bentuk *redress* yang dinantikan masyarakat. Sayangnya, dari data yang tersedia, belum tergambar jelas apakah Komisi III telah memberikan tanggapan substantif, menindaklanjuti pengaduan tersebut secara formal, atau hanya mencatatnya sebagai laporan biasa. Namun dari sisi pelapor (keluarga Paidi), *redress* yang diharapkan bukan hanya berupa respons administratif, tetapi tindakan konkret yang mengarah pada pengawasan atas lembaga penegak hukum dan penyampaian rekomendasi kepada Mahkamah Agung atau Kejaksaan Agung.

Dalam rangka memahami penerapan dimensi *Redress* dalam penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan DPR RI, peneliti melakukan wawancara mendalam dengan salah satu informan dari pihak pelapor kasus hukum atas nama Paidi, yang telah melaporkan perkaranya kepada Komisi III DPR RI. Informan menjelaskan bahwa keluarga Paidi merasa mengalami ketidakadilan dalam proses hukum yang dijalani, mengingat telah terdapat sejumlah dokumen resmi berupa surat pencabutan laporan, permintaan maaf tertulis, dan bukti rekaman video dari

pelapor utama. Namun demikian, proses hukum tetap berjalan dan bahkan mencapai tahap kasasi, hingga pada akhirnya pihak keluarga mengajukan permohonan peninjauan kembali (PK) dan melaporkan kasus tersebut ke DPR RI sebagai bentuk upaya mendapatkan keadilan. Adapun menurut informan mengatakan bahwa:

“Kami merasa bahwa proses hukum ini tidak adil pak, karena meskipun laporan sudah dicabut dan pelapor telah meminta maaf, bapak tetap dijatuhi hukuman. Kami berharap DPR, khususnya Komisi III, bisa melihat hal ini secara objektif dan membantu memberikan keadilan.” (Wawancara, 17 Maret 2025)

Saat peneliti menanyakan bagaimana terkait respons DPR RI dalam kasus yang mereka alami, informan menyatakan bahwa laporan telah diterima secara administratif dan mendapatkan tanda bukti pelaporan. Namun hingga wawancara dilakukan, belum ada informasi lanjutan mengenai tindakan atau tindak lanjut konkret dari pihak DPR RI. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun saluran pengaduan sudah tersedia, masyarakat masih meragukan efektivitas respons institusi dalam menyelesaikan keluhan yang mereka ajukan. Adapun informan menyatakan bahwa:

“Seingat saya pak, waktu pengaduan awal itu saya sama sekali belum mendapatkan informasi apakah Komisi III akan memanggil pihak terkait atau bagaimana kelanjutan laporan bapak. Tapi pas kejadian kami dan keluarga masih berharap yah, karena ini satu-satunya cara mencari keadilan di luar proses pengadilan pak.” (Wawancara, 17 Maret 2025)

Selanjutnya salah satu pengacara bapak paidi yang peneliti konfirmasi melalui telpon seluler menanyakan apakah setelah menyampaikan pengaduan ke Setjen DPR RI pada hari itu Bapak telah menerima tanggapan atau tindak lanjut dari pihak pelayanan pengaduan di kantor Setjen DPR RI. Adapun pengacara tersebut menyatakan bahwa:

“Kami baru menerima tanda terima laporan saja mas. Belum ada informasi lanjutan apakah kasus ini akan ditindaklanjuti atau tidak. Kami juga belum dihubungi lagi oleh pihak DPR.” (Wawancara, 24 Maret 2025)

Selanjutnya ketika peneliti mempertanyakan kepada informan 3, bagaimana prosedur awal dalam menangani laporan dari masyarakat Dalam pelayanan Pengaduan di Setjen DPR RI. Adapun informan tersebut menyatakan bahwa:

“Gini mas, Kalo masyarakat datang atau menyampaikan laporan, kami pertama-tama memverifikasi kelengkapan administrasi pengaduannya. Jika sudah lengkap, kami terbitkan tanda bukti penerimaan laporan. Selanjutnya laporan akan kami teruskan kepada unit atau komisi terkait sesuai dengan substansi permasalahan yang disampaikan.” (Wawancara, 21 Maret 2025)

Lebih lanjut ketika peneliti mempertanyakan kepada informan 3 terkait pengaduan yang diajukan oleh keluarga Paidi pada tahun 2022, bagaimana tindak lanjut yang biasa dilakukan di Setjen DPR RI. Informan 3 pun menyatakan bahwa:

“Klo itu aku nggak tahu sih mas, soalnya bukan saya yang menerima. Tapi setahu saya setelah laporan diteruskan, tindak lanjutnya bergantung keputusan internal Komisi yang bersangkutan sih... Kami di Biro bertugas sebagai fasilitator administratif. Komisi akan menentukan apakah akan menindaklanjuti laporan tersebut melalui rapat,

pemanggilan pihak terkait, atau cukup dijadikan bahan masukan.” (Wawancara, 21 Maret 2025)

Selanjutnya peneliti mempertanyakan ke pengacara pihak Paidi terkait apakah setelah pelaporan dilakukan, pihaknya menerima informasi atau tanggapan lanjutan dari DPR RI. Adapun pernyataan dari pengacara tersebut yang menyatakan bahwa:

“Wah, klo itu lama pak. Waktu itu kami baru menerima tanda bukti klo laporan telah diterima dari petugasnya. Namun belum ada kejelasan mengenai langkah-langkah tindak lanjut ataupun komunikasi resmi dari Komisi III, nanti setelah final tuh dimedsos, baru dipanggil bertemu.” (Wawancara, 18 maret 2025)

Peneliti juga mempertanyakan bagaimana pelayanan yang diberikan dalam proses pelayanan Pengaduan di Setjen DPR RI. Dari pihak keluarga istri paidipun menyatakan bahwa:

“Sebenarnya pak, pelayanan administratifnya cukup cepat. Namun saya melihat klo aspek substantif masih lemah. Terus terang aja, saya sih mengharapkan adanya respons aktif, bukan hanya formalitas penerimaan laporan.” (Wawancara, 17 Maret 2025)

Lebih lanjut ketika peneliti mempertanyakan kepada informan 2 terkait efektivitas layanan pengaduan utamanya yang bertugas di bagian pengaduan masyarakat di Setjen DPR RI dalam memberikan tanggapan atau solusi atas pengaduan yang masuk yang biasa dilakukan di Setjen DPR RI. Informan 2 pun menyatakan bahwa:

“Saya pribadi menyadari klo ekspektasi masyarakat cukup tinggi. Dalam beberapa kasus yang saya temui selama saya bertugas dibagian pengaduan, tanggapan pengaduan yang masuk bisa memerlukan waktu, tapi itu tergantung pada urgensi dan kompleksitas masalah. Yang kami dan teman-teman bisa lakukan adalah terus berupaya memperbaiki komunikasi dan pelaporan perkembangan kepada pengadu tanpa pilih-pilih.” (Wawancara, 21 Maret 2025)

Ketika peneliti menanyakan ke Informan 2 terkait tantangan utama dalam pelayanan Pengaduan dan Aspirasi dari masyarakat yang masuk ke Setjen DPR RI. Adapun informan 2 memberika pernyataannya bahwa:

“Kami keterbatasan komunikasi langsung antara Komisi dengan pelapor, dan belum ada sistem pelacakan laporan secara transparan bagi publik. Takutnya kita semua yang bertugas disini kesannya kurang responsif, padahal sebagian semua laporan yang masuk tetap ditindaklanjuti secara internal pak.” (Wawancara, 21 Maret 2025)

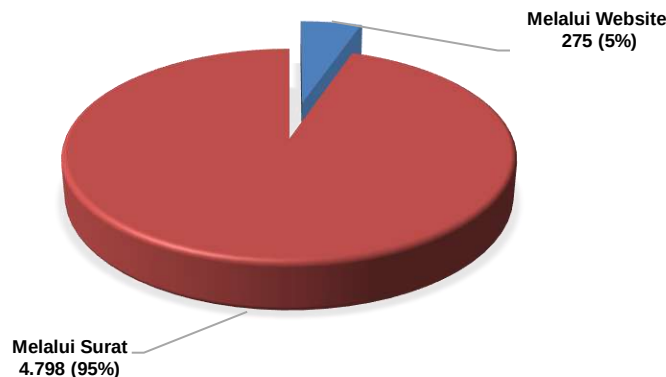
Berdasarkan hasil wawancara dan data yang diperoleh selama penelitian, dapat disimpulkan bahwa dimensi *Redress* di Setjen DPR RI masih belum berjalan secara optimal dalam memenuhi harapan masyarakat. Syukri (2009) mengatakan bahwa pengaduan masyarakat merupakan suatu sumber informasi yang sangat penting untuk memperbaiki kesalahan yang mungkin terjadi, selain itu secara konsisten dapat menjaga dan meningkatkan pelayanan yang dihasilkan agar sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Namun yang terjadi di Setjen DPR RI, implementasi dari prosedur tersebut sering kali tidak mampu memberikan solusi yang benar-benar menyelesaikan permasalahan inti yang dihadapi masyarakat. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun mekanisme pengaduan secara prosedural telah tersedia, pelaksanaannya belum sepenuhnya menjamin adanya *redress* yang responsif dan partisipatif. Seperti yang ditegaskan Davidow (2000), *redress* idealnya mencakup tidak hanya pengakuan terhadap

pengaduan, tetapi juga penyampaian solusi atau tindak lanjut yang mampu memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga. Dengan demikian, diperlukan penguatan kapasitas responsif lembaga melalui komunikasi yang lebih aktif, transparan, dan empatik kepada para pengadu. Meskipun sudah terdapat model dan regulasi yang menjadi acuan penyelenggaraan pelayanan pengaduan di Setjen DPR RI, pelaksanaannya masih perlu ditingkatkan. Perbaikan harus difokuskan pada pengembangan solusi yang lebih strategis, dan komunikasi yang lebih efektif untuk memastikan pengaduan masyarakat dapat ditangani secara maksimal dan memenuhi harapan mereka. Oleh karena itu perlu didesain suatu model untuk menyederhanakan proses pelayanan publik agar lebih cepat, mudah, dan transparan sehingga pengelolaan pengaduan yang efektif dan efisien.

2.4.4 Apology

Pada dimensi *Apology* menurut Davidow (2000) yaitu pengakuan oleh organisasi atas kesulitan pengadu. Dalam penelitian Davidow dimensi ini fokus pada pengakuan organisasi terhadap kesulitan yang dialami pengadu, di Setjen DPR RI *Apology* ditekankan pada permohonan maaf yang disertai dengan tindakan langsung dari petugas. Berdasarkan data yang tersedia dalam Laporan Tahun Sidang 2022-2023, pengelolaan pengaduan di Setjen DPR RI menunjukkan keberfungsian administratif melalui mekanisme penerimaan dan penerusan surat ke alat kelengkapan dewan. Namun, belum terdapat informasi eksplisit yang menunjukkan adanya dimensi *apology* sebagaimana dikemukakan oleh Davidow (2000), yakni permintaan maaf yang disertai dengan pengakuan atas kesulitan pengadu dan tindakan korektif yang nyata. Hal ini menandakan bahwa meskipun jalur pengaduan telah difasilitasi, aspek empati dan akuntabilitas personal dari lembaga kepada masyarakat masih perlu diperkuat sebagai bagian dari keadilan prosedural. Untuk melihat dimensi berikut, berikut diagram terkait jumlah pengaduan melalui surat/tertulis dan *website* yang telah diterima Setjen DPR RI sebagai berikut.

Diagram 4. Laporan Pengaduan Melalui Surat dan Website Periode 2022-2023



Sumber: Diolah Penelti, 2024

Melalui diagram diatas, pengaduan yang diterima melalui surat yang masuk ke Setjen DPR RI sebanyak 4.798 melalui surat tertulis dan 275 melalui *website*. Hal tersebut juga disinyalir penyebab adanya aksi demonstrasi yang dilakukan masyarakat dan lembaga organisasi masyarakat dalam mencari kebenaran dan informasi terhadap ketidakpuasan mereka dalam penyelesaian permasalahannya. Masyarakat yang bereaksi sangat keras adalah mereka yang dulunya sangat loyal dan setia sekarang sangat kecewa dengan pengalaman keluhan negatif dan merasa ditipu (Grégoire Y et al, 2011). Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh

peneliti bersama informan 5 terkait pengalaman mereka saat menyampaikan pengaduan ke Setjen DPR RI. Informan tersebut menyatakan bahwa:

“Saya kirim surat karena lebih gampang pak, soalnya saya kurang ngerti cara pakai website. Prosesnya agak lama, tapi akhirnya surat saya dibalas sekitar dua bulan kemudian.” (Wawancara, 15 Agustus 2024)

Selanjutnya peneliti juga memberikan pertanyaan mengenai apakah ada tindakan nyata dari lembaga misalnya surat pengaduan mereka ditindaklanjuti atau dibantu lebih lanjut. Informan tersebut menyatakan bahwa:

“Nggak ada juga. Surat saya katanya diteruskan ke komisi terkait, tapi saya nggak tahu hasilnya gimana pak.” (Wawancara, 15 Agustus 2024)

Selain melakukan wawancara bersama informan 5, peneliti juga melakukan wawancara ke informan 3 terkait SOP khusus yang mengatur adanya permohonan maaf. Adapun informan 3 mengatakan bahwa:

“Sekarang sih belum ada SOP khusus buat itu. Tapi kita tetep ngarahin staf buat tetap profesional dan ramah. Kita emang ngerasa permohonan maaf itu penting, cuma kadang itu belum jadi prioritas utama, soalnya kita lebih fokus ke penyelesaian masalahnya dulu..” (Wawancara, 15 Agustus 2024)

Selanjutnya, peneliti juga melakukan wawancara dengan informan 2 mengenai permintaan maaf oleh staf kepada pengadu jika terjadi keterlambatan atau pengaduan tidak diteruskan. Adapun pernyataan dari informan 2 sebagai berikut.

“Sejujurnya sih, nggak selalu, Mas. Kita lebih fokus ke ngasih solusi daripada cuma nyampein permohonan maaf. Tapi tetap aja, kita sampaikan permohonan maaf, karena kan semua keputusan bukan otoritas kita. Kita kan cuma sebagai supporting sistem buat anggota dewan yang duduk di parlemen.” (Wawancara, 15 Agustus 2024)

Peneliti juga menanyakan terkait seperti apa respon mereka jika ada pengadu yang kecewa atau marah seperti jika terjadi keterlambatan atau pengaduan tidak diteruskan. Adapun pernyataan dari informan 2 sebagai berikut.

“Karena mayoritas pengaduan masuk melalui surat, makanya kita jarang ketemu langsung. Kalau lewat email atau datang langsung, biasanya kami jelasin sesuai prosedur, tapi tetap formal.” (Wawancara, 15 Agustus 2024)

Selanjutnya peneliti juga menanyakan terkait penting atau tidak untuk minta maaf ke pengadu misalnya petugas lambat memberikan informasi terkait pengaduan mereka. Adapun pernyataan dari informan 2 sebagai berikut.

“Pernah, lewat email pribadi karena waktu itu responnya lambat. Tapi itu inisiatif saya sendiri, bukan aturan resmi loh pak” (Wawancara, 15 Agustus 2024)

Lebih lanjut, peneliti juga menanyakan terkait penting atau tidak meminta maaf ke pengadu misalnya petugas lambat memberikan informasi terkait pengaduan mereka. Adapun pernyataan dari informan 2 sebagai berikut.

“Penting banget sih. Tapi kami kadang bingung, boleh nggak minta maaf atas nama institusi, takut disalahartikan seolah lembaga mengakui kesalahan resmi..” (Wawancara, 15 Agustus 2024)

Peneliti juga melakukan wawancara dengan informan 3 mengenai kesulitan saat harus meminta maaf kepada pengadu. Informan 3 memberikan pernyataan sebagai berikut.

“Kadang-kadang, pengadu tuh emang bisa sangat emosional, kayak demonstrasi yang sering banget terjadi di depan kantor. Kita sama dewan biasanya keluar buat menenangkan massa. Tapi ya, nggak selamanya permohonan maaf itu bisa nyelesain masalah.” (Wawancara, 15 Agustus 2024)

Terakhir, peneliti mewawancarai informan 6 terkait apakah ada permintaan maaf dari pihak layanan aduan di Setjen DPR RI apabila terjadi permasalahan seperti lambatnya proses penanganan pengaduan yang informan laporkan. Informan 6 memberikan pernyataan sebagai berikut.

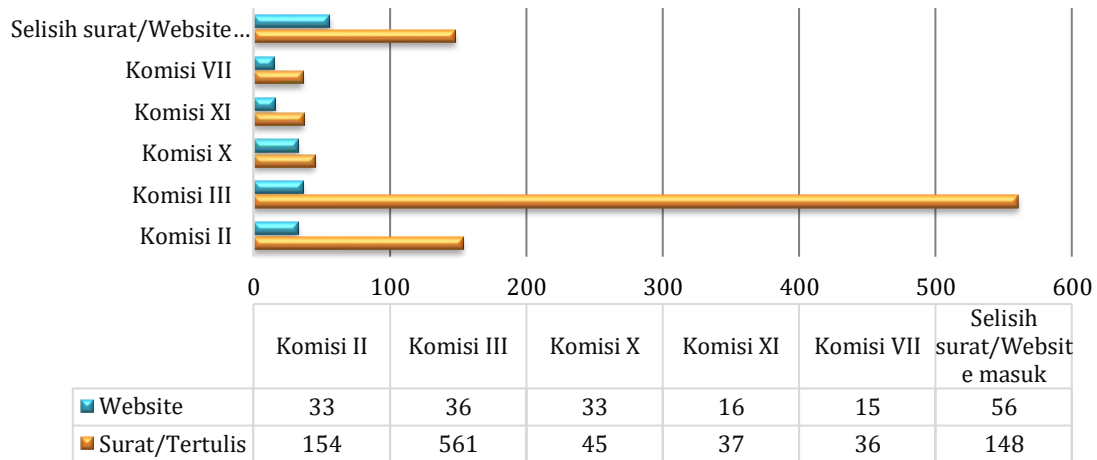
“Iya, gue pernah terima permintaan maaf. Waktu itu gue ngajuin pengaduan soal penundaan jawaban terkait usulan masyarakat buat revisi undang-undang. Responsnya lama banget, jadi gue ngerasa kurang diperhatiin. Setelah gue sampaikan keluhan, akhirnya gue dapet permintaan maaf lewat email, dan mereka jelasin alasan keterlambatannya.” (Wawancara, 15 Agustus 2024)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa dimensi *apology* dalam layanan pengaduan masyarakat di Setjen DPR RI masih belum sepenuhnya optimal. Hal tersebut dapat kita lihat pada hasil wawancara bersama petugas layanan dan pejabat struktural Setjen DPR RI. Yusof, (2011) berpendapat bahwa minta maaf (*apology*) berfungsi sebagai perlakuan untuk memulihkan keadaan, juga satu keadaan membetulkan keadaan secara verbal yang digunakan apabila norma-norma sosial telah dilanggar melalui kesalahan yang berkemungkinan benar atau kesalahan yang benar-benar berlaku. Berdasarkan data yang tersedia dalam Laporan Tahun Sidang 2022–2023, pengelolaan pengaduan di Setjen DPR RI menunjukkan keberfungsian administratif melalui mekanisme penerimaan dan penerusan surat ke alat kelengkapan dewan. Namun, belum terdapat informasi eksplisit yang menunjukkan adanya dimensi *apology* sebagaimana dikemukakan oleh Davidow (2000), yakni permintaan maaf yang disertai dengan pengakuan atas kesulitan pengadu dan tindakan korektif yang nyata. Hal ini menandakan bahwa meskipun jalur pengaduan telah difasilitasi, aspek empati dan akuntabilitas personal dari lembaga kepada masyarakat masih perlu diperkuat sebagai bagian dari keadilan sosial terhadap layanan publik.

2.4.5 Credibility

Pada dimensi *Credibility* menurut Davidow (2000) yaitu kesediaan organisasi untuk memberikan penjelasan atau menjelaskan masalah tersebut. *Credibility* merepresentasikan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap institusi. Transparansi, akuntabilitas, dan konsistensi dalam menangani keluhan menjadi elemen penting untuk membangun kredibilitas. Pandangan sebagaimana dijelaskan sebelumnya, sangat relevan untuk mengukur proses pengelolaan penanganan keluhan dalam menghasilkan kualitas penanganan pengaduan yang profesional dan ahli di bidangnya serta terhadap pengembangan sumber daya manusia dalam rangka menciptakan pegawai yang berintegritas dan berakuntabilitas (Stauss B., 2017). Berdasarkan data yang diperoleh peneliti terkait surat tertulis dan *website* yang masuk dan diteruskan Alat Kelengkapan Dewan (AKD) ke komisi sidang dapat dilihat pada diagram 7 sebagai berikut.

**Diagram 5. Laporan Surat Yang di Terima dan Diteruskan oleh AKD
Periode 2022-2023**



Sumber: Diolah Peneliti, 2024

Dari data yang tersedia, terdapat perbedaan signifikan antara jumlah pengaduan yang diterima dan diteruskan ke komisi melalui surat/tertulis maupun website. Dari total 981 pengaduan yang masuk melalui surat/tertulis, hanya 833 pengaduan yang diteruskan ke komisi. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat 148 pengaduan atau sekitar 15% pengaduan yang tidak diteruskan. Sementara itu, dari 189 pengaduan yang masuk melalui website, hanya 133 pengaduan yang diteruskan, sehingga terdapat 56 pengaduan atau sekitar 30% pengaduan yang tidak diproses lebih lanjut. Ketidakesesuaian ini mengindikasikan adanya perbedaan dalam pengelolaan pengaduan di kedua saluran. Pengaduan melalui surat/tertulis tampaknya memiliki tingkat penerusan yang lebih tinggi, yaitu 85%, dibandingkan dengan pengaduan melalui website yang hanya mencapai 70%. Hal ini menunjukkan bahwa pengaduan yang masuk melalui surat cenderung lebih diprioritaskan atau dianggap lebih mudah untuk diproses dibandingkan dengan pengaduan melalui website. Persepsi masyarakat bahwa institusi beroperasi dengan integritas tinggi adalah fondasi utama keberhasilan layanan pengaduan. Dari hasil wawancara dengan informan 1 mengenai langkah yang dilakukan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap layanan pengaduan yang diberikan, diperoleh informasi sebagai berikut.

“Kita ngarahin staf layanan buat bagi-bagi kuisisioner dan ngumpulin feedback langsung dari masyarakat setelah pengaduan mereka diproses. Survei singkat dilakukan buat ngetes tingkat kepuasan dan lihat apakah mereka ngerasa dapet informasi yang cukup soal kemajuan pengaduan mereka.” (Wawancara, 15 Agustus 2024)

Selanjutnya, peneliti juga melakukan wawancara dengan informan 2 mengenai faktor penentu dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap Setjen DPR RI. Adapun pernyataan dari informan 2 sebagai berikut.

“Faktor utama sih konsistensi. Masyarakat yang ngadu perlu liat kalau kita nggak cuma jawab pertanyaan mereka, tapi juga ambil tindakan nyata buat ngatasin masalah yang mereka ajukan. Waktu kita terima pengaduan buat disampein ke DPR RI kita nunjukin komitmen kita untuk gerak cepat. Walaupun, masih banyak masyarakat yang mikir kita ini sebagai pengambil keputusan setiap pengaduan yang diterima dan diteruskan ke DPR RI, padahal itu salah besar, Mas.” (Wawancara, 15 Agustus 2024)

Peneliti juga melakukan wawancara dengan informan 3 mengenai bagaimana cara untuk memastikan kepercayaan masyarakat terhadap proses aduan mereka ditangani dengan adil dan transparan. Adapun informan 3 memberikan pernyataan sebagai berikut.

“Kita berusaha banget buat kasih penjelasan yang jelas soal proses pengaduan ke masyarakat. Setiap pengaduan yang masuk diproses pake prosedur yang udah ditentukan, dan kita pastiin masyarakat tau gimana pengaduan mereka lagi diproses.”
(Wawancara, 15 Agustus 2024)

Selain mewawancarai pihak Setjen DPR RI, peneliti juga mewawancarai informan 5 mengenai pendapatnya terkait bagaimana kredibilitas Setjen DPR RI dalam menangani pengaduan masyarakat. Informan 5 berpendapat bahwa.

“Banyak masyarakat yang ngerasa nggak puas sama cara pengaduan mereka ditanggapi. Pengamatan gue pribadi sih, jarang banget pengaduan yang masuk ke parlemen ditangani dengan serius. Tapi kalo udah viral dan masuk berita di TV, baru deh ditanggapi, diundang ke DPR, terus masalahnya dikawal sampe selesai.”
(Wawancara, 15 Agustus 2024)

Terakhir, peneliti mewawancarai informan 6 yang melakukan pengaduan secara langsung di Setjen DPR RI mengenai keyakinannya terhadap pengaduan yang diproses dengan adil oleh Setjen DPR RI. Informan 6 memberikan pernyataan sebagai berikut.

“Nggak yakin juga, Mas. Perasaan gue sih, proses pengaduan nggak sepenuhnya transparan, soalnya gue ikutin banget. Makanya hari ini gue datang lagi, soalnya pengaduan gue yang beberapa hari lalu mungkin belum sampe ke dewan yang nanganin sesuai badan komisi. Pengaduan yang pertama aja, soal RUU Pilkada, prosesnya lama banget, Mas.” (Wawancara, 15 Agustus 2024)

Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh selama penelitian, disimpulkan bahwa dimensi *credibility* dari Setjen DPR RI dalam menangani pengaduan masyarakat belum optimal. Beberapa temuan menunjukkan bahwa meskipun Setjen DPR RI telah melakukan berbagai upaya untuk memastikan pengaduan diproses dengan adil dan transparan, masih terdapat kekurangan yang menyebabkan ketidakpuasan masyarakat. Shimp (2014) mengatakan bahwa kredibilitas merupakan hal yang mengacu kepada kepercayaan terhadap seseorang dan hal tersebut merupakan gambaran yang mencerminkan keahlian, kejujuran, dan reliabilitas dalam menjalankan tugas. Adapun kesimpulan bahwa meskipun Setjen DPR RI telah melakukan beberapa langkah untuk meningkatkan kredibilitas dalam menangani pengaduan, masih terdapat kelemahan yang perlu diatasi. Agar dapat membangun kepercayaan yang lebih kuat, perlu adanya peningkatan dalam waktu respon yang lebih cepat, dan komunikasi yang lebih jelas dengan masyarakat terkait status dan kemajuan bagaimana keluhan mereka diselesaikan.

2.4.6 Attentiveness

Pada dimensi *Attentiveness* menurut Davidow (2000) yaitu komunikasi dan interaksi interpersonal antara perwakilan organisasi dan masyarakat. Dalam dimensi *Attentiveness*, menggambarkan sejauh mana pegawai di Setjen DPR RI mampu mendengarkan, memahami, dan merespons kebutuhan masyarakat. Interaksi yang menunjukkan perhatian dapat menciptakan hubungan yang positif antara masyarakat dan institusi, memperkuat kepuasan serta loyalitas masyarakat. Surjadi (2009) mengatakan bahwa, kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan. Lebih lanjut Lovelock dan Wirtz (2011) menyatakan bahwa

kesalahan yang paling umum dalam penanganan keluhan adalah *Customer Service* gagal untuk menunjukkan perilaku yang baik kepada masyarakat. Adapun data yang diperoleh peneliti terkait dimensi *Attentiveness* dapat dilihat pada tabel 5 berikut

Tabel 5. SOP Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana	1. SDM yang memiliki pengetahuan dibidang keparlemenan 2. SDM yang memiliki kemampuan berkomunikasi dan berinteraksi khusus dalam hal penanganan pengaduan 3. SDM yang memiliki kemampuan menganalisis substansi pengaduan 4. SDM yang memiliki kemampuan dibidang teknologi informasi
----------------------	---

Sumber: Keputusan Setjen DPR RI Nomor 2598/SEKJEN/2023

Berdasarkan tabel diatas, diketahui Setjen DPR RI telah mengupayakan beberapa langkah untuk meningkatkan kualitas layanan pengaduan masyarakat melalui penetapan surat keputusan yang mengatur mengenai kompetensi pelaksana. Untuk melihat Interpretasi Kesesuaian dengan dimensi *attentiveness* terhadap perilaku SDM (93,518%) Ini merupakan indikator utama dimensi *attentiveness*. Angka ini menunjukkan bahwa, masyarakat menilai perilaku petugas cukup baik, namun tidak menunjukkan apakah interaksinya benar-benar empatik atau hanya sopan administratif. Selanjutnya terkait Kompetensi SDM (93,321%) menunjukkan kemampuan teknis petugas, namun untuk *attentiveness*, kompetensi harus dibarengi dengan keterampilan interpersonal. Angka tersebut dapat dilihat melalui capaian Indeks Kepuasan Unsur Layanan Setjen DPR RI Tahun 2023 sebagai berikut.

Gambar 4. Capaian Indeks Kepuasan Unsur Layanan Setjen DPR RI Tahun 2023

No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Unsur Penilaian									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode
			Persyaratan	Sistem, Mekanisme, Prosedur	Waktu Kecepatan	Tarif Biaya	Produk Spesifikasi Layanan	Kompetensi SDM	Perilaku SDM	PSM	Sarana Prasarana				
A	Deputi bidang Persidangan	Januari s.d. September 2023	95,331	94,753	93,774	96,088	94,093	93,316	93,655	92,668	93,826	94,167	SANGAT BAIK		Manual, Link dan Barcode
1	Biro Persidangan I dan II		95,207	94,507	94,231	95,473	94,660	93,558	93,306	92,648	94,062	94,184	SANGAT EAIK	338	
2	Biro Kesekretariatan Pimpinan		95,375	94,948	94,406	95,750	95,078	93,445	93,898	92,734	94,459	94,455	SANGAT EAIK	320	
3	Biro KSAP dan Ol		96,099	95,508	94,459	96,277	94,415	93,839	94,105	93,174	94,238	94,679	SANGAT EAIK	282	
4	Biro Protokol dan Kehumasan		95,266	94,878	93,210	96,512	93,542	93,231	93,646	92,691	93,522	94,055	SANGAT EAIK	301	
5	Biro Pemberitaan		94,708	93,923	92,565	96,429	92,768	92,508	93,320	92,094	92,849	93,463	SANGAT EAIK	308	
B	Deputi bidang Administrasi		93,290	92,844	92,229	93,721	92,931	92,076	91,865	91,917	92,599	92,608	SANGAT BAIK		
1	Biro Keuangan		95,410	94,672	93,770	96,311	93,689	93,238	93,648	92,295	93,716	94,083	SANGAT EAIK	305	
2	Biro Umum		91,372	92,224	90,970	92,484	91,054	91,463	90,848	89,637	90,965	91,224	SANGAT EAIK	634	
3	Biro Pengelolaan Bangunan dan Wisma		92,134	91,218	90,366	92,565	90,593	90,544	91,622	94,343	90,356	91,527	SANGAT EAIK	464	
4	Biro Hukum dan Pengaduan Masyarakat		95,410	95,167	94,164	95,745	94,757	93,321	93,518	92,812	94,046	94,327	SANGAT EAIK	329	
5	Biro SDMA		92,125	90,938	91,875	91,500	94,563	91,813	89,688	90,500	93,913	91,879	SANGAT EAIK	80	

Sumber: Arsip Setjen DPR RI 2023

Berdasarkan data diatas terlihat penilaian seluruh capaian indeks kepuasan layanan di Setjen DPR RI mendapatkan nilai yang sangat baik. Namun, implementasinya menunjukkan bahwa masih ada hal yang tidak dilaksanakan sesuai dengan SOP mengenai kompetensi pelaksana yang telah ditetapkan oleh Setjen DPR RI. Hal tersebut diperkuat dengan wawancara peneliti bersama informan 4 mengenai ada atau tidaknya masukan dari masyarakat yang menunjukkan bahwa mereka merasa tidak didengarkan atau tidak dipahami dengan baik. Informan 4 memberikan pernyataan bahwa:

“Nah, kadang-kadang kita dapet umpan balik kalau pengaduan mereka cuma didengerin doang secara lisan, tanpa ada pemahaman yang lebih dalam. Itu bikin mereka ngerasa nggak puas, soalnya nggak dapet jawaban yang jelas atau solusi yang diharapkan. Tapi di sisi lain, kita juga sering minta pengadu buat kasih informasi tambahan atau penjelasan lebih lanjut biar kita bisa paham lebih jelas.” (Wawancara, 15 Agustus 2024)

Selanjutnya, peneliti juga melakukan wawancara dengan informan 3 mengenai kendala dalam memastikan bahwa pengaduan yang didengar itu benar-benar dipahami secara mendalam. Adapun pernyataan dari informan 3 bahwa:

“Kendalanya sih pas pengaduan itu butuh pengetahuan atau pemahaman yang spesifik. Nggak semua staf kita punya latar belakang yang cukup dalam buat nanggapiin berbagai isu, jadi kadang kita harus ngelarin pengaduan itu ke satuan kerja lain yang lebih paham.” (Wawancara, 15 Agustus 2024)

Namun, saat peneliti wawancarai informan 1 mengenai langkah yang dilakukan untuk meningkatkan pemahaman staf terhadap pengaduan masyarakat, diperoleh informasi sebagai berikut.

“Kita yakin banget sih, staf kita udah cukup baik dalam dengerin pengaduan masyarakat. Mereka dilatih buat bener-bener fokus dan nyatet pengaduan dengan seksama..” (Wawancara, 15 Agustus 2024)

Selain mewawancarai pihak Setjen DPR RI, peneliti juga mewawancarai informan 5 mengenai pendapatnya terhadap *attentiveness* yang diberikan staf layanan saat pengaduan. Adapun informan 5 berpendapat bahwa:

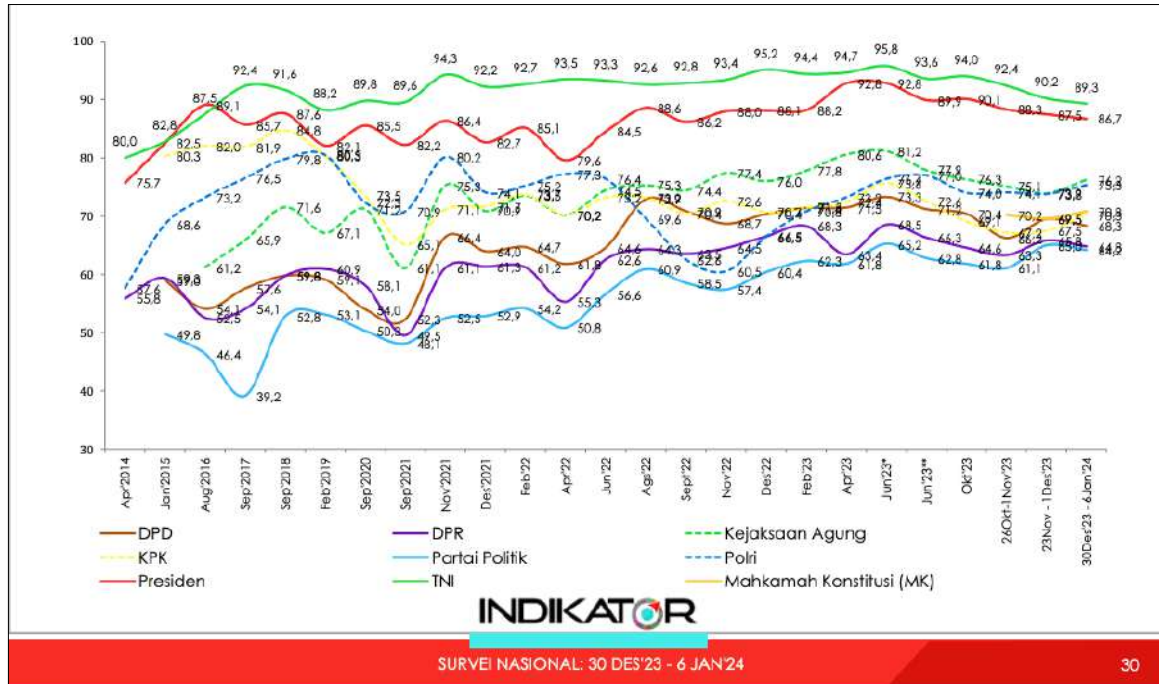
“Saya sih merasa staf di parlemen waktu pas lagi gue bawa surat, mereka menerima dan langsung nyatet dibukunya. Entah itu buku apa yah, mereka juga dengerin dengan baik. Tapi waktu itu mas, sempat karena bersebelahan kursi nih, mereka juga dilayani dengan petugas, eh malah debat. Klo nggak salah kayaknya kasus itu deh suratnya tentang Revisi UU Mahkamah Konstitusi (MK). Astaga Mas, mereka dijelasin sama orang yang bawa surat, malah berantem mulut.” (Wawancara, 15 Agustus 2024)

Terakhir, peneliti mewawancarai informan 6 yang melakukan pengaduan secara langsung di Setjen DPR RI terkait bagaimana pemahaman staf layanan ketika informan 6 melakukan pengaduan. Adapun informan 6 memberikan pernyataan bahwa.

“Nggak selalu Mas. Pengaduan saya cuma didengerin aja, dan seringkali jawaban yang saya terima nggak nyentuh inti masalah yang saya ungkapin. Kalau mereka bener-bener paham masalah saya dan teman-teman di luar, saya nggak perlu datang ke sini lagi buat follow up tindak lanjut pengaduan yang sudah saya masukan berbulan-bulan.” (Wawancara, 15 Agustus 2024)

Berdasarkan tren kepercayaan terhadap lembaga negara, terlihat bahwa tingkat kepercayaan publik terhadap DPR RI mengalami fluktuasi yang signifikan dan cenderung berada di level rendah dibandingkan lembaga lainnya. Sejak tahun 2014, kepercayaan terhadap DPR berkisar di angka 55%, namun kemudian mengalami penurunan drastis hingga mencapai titik terendah sekitar 39% pada tahun 2017-2018. Meskipun setelah itu terjadi sedikit perbaikan, kepercayaan publik terhadap DPR tetap sulit menembus angka 60%, bahkan kembali melemah di kisaran 40-50% sepanjang 2021 hingga awal 2022. Baru pada pertengahan hingga akhir 2023, kepercayaan tersebut mulai sedikit membaik hingga mencapai 64,2% di awal 2024. Hal ini dapat dilihat dari gambar dibawah ini:

Gambar 6. Tren Kepercayaan Terhadap Lembaga Negara di Indonesia



Sumber: Survei Nasional Indikator 2024

Namun demikian, tren dalam gambar grafik menunjukkan bahwa DPR mengalami krisis kepercayaan publik yang kronis dan berulang. Publik tampaknya memandang DPR sebagai lembaga yang belum mampu sepenuhnya memenuhi harapan terhadap akuntabilitas, representasi, dan keadilan dalam menjalankan tugas-tugas kenegaraan. Rendahnya kepercayaan ini bisa diasosiasikan dengan berbagai isu, seperti rendahnya responsivitas terhadap aspirasi rakyat, lambannya penanganan pengaduan masyarakat, praktik legislasi yang tidak transparan, hingga persepsi negatif terhadap integritas para anggota DPR. Data ini mengisyaratkan bahwa upaya pembenahan, termasuk dalam sistem pengaduan masyarakat, harus berorientasi pada prinsip keadilan substantif agar kepercayaan publik terhadap DPR dapat dipulihkan secara berkelanjutan. Tanpa transformasi nyata dalam perilaku dan kinerja, kepercayaan yang kini mulai pulih pun berisiko kembali tergerus. Menurut teori Service Recovery Paradox (McCollough, Berry, & Yadav, 2000), kegagalan awal dalam layanan sebenarnya bisa diperbaiki bahkan berpotensi meningkatkan loyalitas jika ditangani dengan empati dan kecepatan. Namun menurut peneliti, tanpa adanya perhatian dan komunikasi, kegagalan tersebut malah memperparah dampak negatifnya, mengikis modal sosial yang amat penting dalam hubungan antara warga negara dan lembaga publik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan berbagai pihak di lingkungan Sekretariat Jenderal DPR RI mengungkapkan bahwa, meskipun telah dilakukan pelatihan kepada staf layanan pengaduan untuk meningkatkan kemampuan mereka dalam memberikan perhatian kepada masyarakat, masih terdapat kendala mendasar yang berkaitan dengan pemahaman substansi pengaduan yang disampaikan publik. Kendala ini terutama muncul dalam bentuk ketidaksiapan staf dalam memberikan respons yang tidak hanya ramah secara komunikasi, tetapi juga substansial dari segi analisis isi dan pemecahan masalah.

Ketidaktajaman dalam merespons pengaduan secara menyeluruh pada akhirnya berdampak pada ketidakjelasan tindak lanjut, yang kemudian menurunkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan pengaduan yang diberikan. Situasi ini dapat ditinjau melalui kerangka dimensi *Attentiveness*, yaitu dimensi yang menekankan pentingnya kemampuan institusi dalam mendengarkan secara aktif, memahami konteks keluhan, serta merespons dengan empati dan kecermatan terhadap masalah yang disampaikan.

Menurut George dan Michael (2018), persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan sangat dipengaruhi oleh seberapa besar mereka memandang penyedia layanan memiliki kompetensi, pengalaman, dan objektivitas dalam menanggapi persoalan yang mereka hadapi. Dalam konteks ini, kompetensi tidak hanya berarti keterampilan komunikasi, tetapi juga mencakup kapasitas analitis untuk memahami berbagai aspek dari pengaduan, termasuk konteks sosial, hukum, maupun administratif yang melingkupinya.

Ketika staf pengaduan belum memiliki pemahaman yang mendalam terhadap substansi pengaduan, maka respons yang diberikan cenderung bersifat prosedural dan normatif semata, tanpa menyentuh akar permasalahan yang sebenarnya ingin disampaikan masyarakat. Hal ini menciptakan jarak antara ekspektasi publik dan kemampuan institusi dalam memberikan solusi yang bermakna, serta berpotensi menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga legislatif secara keseluruhan.

Penguatan Dimensi *Attentiveness* tidak dapat hanya dilakukan melalui pelatihan komunikasi dasar atau peningkatan kemampuan mendengarkan secara literal. Diperlukan pendekatan yang lebih komprehensif melalui pengembangan kapasitas staf dalam hal analisis kebijakan, pemetaan masalah sosial, serta keterampilan problem-solving yang berbasis empati dan keadilan sosial. Staf juga perlu dibekali dengan pengetahuan lintas sektor dan diberi akses untuk berkolaborasi dengan pakar atau lembaga terkait dalam menangani pengaduan-pengaduan kompleks yang membutuhkan perspektif multidisipliner.

Peningkatan kualitas *attentiveness* juga menuntut adanya mekanisme internal yang mampu mendeteksi respons yang tidak memadai dan memberikan umpan balik konstruktif bagi perbaikan layanan. Evaluasi berkala terhadap kualitas tanggapan pengaduan, serta pelibatan masyarakat dalam proses evaluasi tersebut, akan menjadi langkah penting untuk memastikan bahwa perhatian yang diberikan oleh institusi benar-benar dirasakan sebagai bentuk kepedulian nyata, bukan sekadar pemenuhan prosedur. Oleh sebab itu, transformasi budaya kerja di lingkungan Setjen DPR RI dalam melayani pengaduan publik perlu diarahkan pada penciptaan sistem yang responsif secara substansial, dengan staf yang tidak hanya sigap secara administratif, tetapi juga peka terhadap konteks sosial-politik yang melatarbelakangi setiap keluhan.

Dengan pendekatan seperti ini, hubungan antara masyarakat dan institusi dapat ditingkatkan secara lebih bermakna, memperkuat rasa memiliki publik terhadap lembaga legislatif, serta menumbuhkan loyalitas dan kepercayaan terhadap sistem demokrasi yang dijalankan.

2.5 Kesimpulan

Berdasarkan wawancara diatas terhadap seluruh dimensi menurut Davidow (2000) yang meliputi *timeliness*, *facilitation*, *redress*, *apology*, *credibility*, dan *attentiveness* yang telah dianalisis secara mendalam dapat disimpulkan bahwa efektivitas *complaint management* dalam penanganan keluhan di Setjen DPR RI masih belum maksimal. Dalam penelitian ini, keterlambatan respons pengaduan, serta penyelesaian pengaduan yang belum sepenuhnya memberikan dampak atau solusi yang positif terhadap persoalan yang dihadapi publik merupakan hal yang menjadi masalah utama.

1. Dimensi *timeliness* sebagai indikator kecepatan dalam merespons pengaduan menjadi salah satu aspek yang paling membutuhkan perhatian, mengingat masyarakat cenderung menuntut kepastian dan kejelasan dalam waktu yang relatif singkat. Keterlambatan respons ini sering kali disebabkan oleh kurangnya koordinasi antar unit kerja, prosedur birokrasi yang masih kaku, serta rendahnya pemanfaatan teknologi informasi dalam mempercepat proses penyelesaian pengaduan.
2. Dimensi *facilitation* terkait dengan kemudahan akses pengaduan belum sepenuhnya berjalan optimal walaupun telah menyediakan beberapa saluran pengaduan, seperti layanan pengaduan langsung secara tertulis dan juga website.
3. Dimensi *redress*, solusi yang diberikan terhadap pengaduan masyarakat cenderung bersifat administratif. Hal ini menunjukkan perlunya pendekatan yang lebih substantif dalam memberikan penyelesaian yang mampu memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat secara keseluruhan.
4. Dimensi *apology* terkait respons kelembagaan terhadap pengaduan yang tidak tertangani dengan baik masih minim, sehingga dapat mempengaruhi persepsi publik terhadap kredibilitas lembaga terutama *trust* terhadap DPR RI.
5. Dimensi *credibility* dan *attentiveness*, yang terkait dengan kepercayaan publik dan kepedulian lembaga dalam menanggapi pengaduan, juga menjadi tantangan tersendiri. Ketidakpuasan masyarakat terhadap mekanisme pengaduan yang ada mencerminkan bahwa diperlukan upaya peningkatan akuntabilitas dan komitmen dari seluruh elemen organisasi untuk menciptakan pelayanan pengaduan yang lebih efektif dan efisien.

Agar tidak menimbulkan pola permasalahan yang berulang, Pendekatan *Proactive Complaint Handling* dalam *complaint management* di Setjen DPR RI tidak hanya menjadi sekedar mekanisme reaktif tetapi juga mampu mengantisipasi, mengelola, dan menyelesaikan pengaduan secara lebih efektif dan strategis. Untuk dapat meningkatkan efektivitas *complaint management* di Setjen DPR RI yang lebih cepat dan efisien, diperlukan langkah-langkah perbaikan yang lebih proaktif dalam penanganan keluhan secara komprehensif dan strategis yaitu:

1. Penerapan AI (*Artificial Intelligence*) dan *Big Data Analytics* untuk memproses data pengaduan secara real-time, memungkinkan respons yang lebih cepat (*timeliness*) dan pemetaan masalah yang lebih akurat.
2. Mekanisme prediktif dalam *complaint management*, yang tidak hanya menanggapi keluhan tetapi juga mengantisipasi dan menyelesaikan permasalahan sebelum eskalasi lebih lanjut.
3. Peningkatan interaksi berbasis teknologi, seperti chatbot cerdas atau asisten virtual, yang dapat memberikan umpan balik instan dan meningkatkan keterbukaan informasi (*facilitation*).
4. Evaluasi berbasis data terhadap efektivitas tindak lanjut pengaduan, sehingga solusi yang diberikan tidak hanya administratif tetapi juga substantif (*redress*).
5. Penguatan kredibilitas kelembagaan melalui transparansi dan peningkatan kepercayaan publik terhadap mekanisme pengaduan berbasis teknologi.

Oleh karena itu, hasil penelitian ini dapat berkontribusi terhadap reformasi *complaint management* di lingkungan Setjen DPR RI, menciptakan sistem yang lebih adaptif, responsif, dan akuntabel dalam menangani keluhan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Belch, George E., Belch, Michael A. (2018). *Advertising and Promotion: An Integrated Marketing Communications Perspective* (12th ed). New York, NY: McGraw-Hill Education.
- Bungin Burhan. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT. Raja Grafindo. Persada. Jakarta.
- Creswell, John W. 2017. *Research Design; Qualitative, Quantitative, and Mixed. Methods Approaches*. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Davidow, Moshe, 2000, "The Bottom-Line Impact of Organizational Responses to Consumer Complaints", *Journal of Hospitality and Tourism Research* (Special Edition on Service Recovery), Vol. 24 (4), November, 473-490.
- Effi Aswita., *Metode Penelitian Pendidikan*. Medan: Perdana Mulya Sarana, 2012, hal. 133-134.
- Gleeson, B. (2001). Disability and the Open City. *Urban Studies*, 38(2), 251-265.
- Grégoire Y et al., 2011. *When your best customers become your worst enemies, does time really heal all wounds? Gfk-Market Intell Rev* 3(1):26–35.
- Herdiansyah, Haris. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif untuk ilmu-ilmu Sosial*, Salemba Humanika, Jakarta, hlm. 118.
- Hermanto. 2022. "Puskesmas Leces Adalah Salah Satu Unit Pelaksana Tehnis Dinas Kabupaten." *Dinamika Global: Rebranding Keunggulan Kompetitif Berbasis Kearifan Lokal*: 301–11.
- Lovelock, Christoper and Jochen Wirtz. 2011. *Service Marketing: People, Technology, Strategy*, 7th Edition.
- Masdar, Sjahrazad, dkk., 2009. *Manjamen Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi Untuk Pelayanan Publik*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Masya, Elvina, dan F. M. Simanjuntak., 2012. "Sistem Pelayanan Pengaduan Masyarakat pada Divisi Humas Polri Berbasis Web," *SNATI* 2012, no. 1907–5022.
- Nana Syaodih Sukmadinata. 2006. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Shimp, Terence. 2014. *Komunikasi Pemasaran Terpadu dalam periklanan dan. Promosi*. Salemba Empat. Jakarta.
- Stauss, Bernd. 2002. "The Dimensions of Complaint Satisfaction: Process and Outcome Complaint Satisfaction Versus Cold Fact and Warm Act Complaint Satisfaction", *Managing Service Quality: An International Journal*, Vol. 12 Iss 3 pp. 173-183.
- Stauss, Bernd and Wolfgang Seidel. 2010. "Complaint Management: The Heart of CRM". In: Gavriel Salvendy and Waldemar Karwowski (Eds), *Introduction to Service Engineering*, pp. 414-432.
- Stauss B., 2017. *Vermeidung von Kundenverlusten durch Beschwerdemanagement*. In: Bruhn M, Homburg C (eds) *Handbuch Kundenbindungsmanagement*, 9th edn. Springer Gabler, Wiesbaden, pp 365–388.
- Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT. Reflika.
- Sudarto, 1997. *Metodologi Penelitian Filsafat*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1997), hlm. 66.
- Suryana, 2010, *Metode Penelitian Model Praktis Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, Bandung: UPI.
- Surjadi, 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, Bandung: PT Refika Aditama.
- Syukri, Agus Fanar. 2009. *Standar Pelayanan Publik Pemda*. Bantul: Kreasi Wacana. Hal 29.
- Umar, Husein, 2001, *Metode Penelitian dan Aplikasi dalam Pemasaran*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Umum
- Tojib, Dewi and Saman Khajehzadeh., 2014. "The role of meta-perceptions in customer complaining behavior". *European Journal of Marketing*, Vol. 48, Iss 7/8, pp. 1536-1556
- Queensland Ombudsman, 2008. *Effective Complaints Managements*. Brisbane: Queensland Ombudsman. Hal 1.
- Yusof, Maslida, dkk. 2011. *Startegi Kesopanan dan Penebus Kesalahan*. Jurnal Melayu. Hal 27-50.