

Analisis kinerja bagian Pengaduan Masyarakat Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia dalam mengelola aspirasi dan pengaduan masyarakat = Analysis of the Public Complaints Section Secretariat General of the House of Representatives in managing the aspirations and public complaints

Tulus Santoso, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20403511&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini membahas mengenai kinerja Bagian Pengaduan Masyarakat, Sekretariat Jenderal DPR RI dalam mengelola aspirasi dan pengaduan masyarakat. Peneliti menggunakan konsep-konsep mengenai organisasi birokrasi, dan kinerja. Kemudian menggunakan faktor sumber daya manusia, struktur organisasi, dan kepemimpinan dalam mengkaji kinerja Bagian Pengaduan Masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Peneliti juga melakukan pengumpulan data melalui studi literatur, wawancara, dan pengamatan lapangan.

Dari penelitian ini, diketahui bahwa Bagian Pengaduan Masyarakat memiliki permasalahan dalam hal kuantitas dan kualitas SDM di bagian analisis. Bagian Pengaduan Masyarakat juga belum mampu mengelola pengaduan dan aspirasi masyarakat secara efektif dan efisien. Selanjutnya, manajemen Bagian Pengaduan Masyarakat juga belum bertindak tegas dalam melaksanakan aturan yang ada. Hal inilah yang selanjutnya membuat kinerja Bagian Pengaduan Masyarakat belum maksimal. Selain itu, Bagian Pengaduan Masyarakat juga belum diberdayakan dengan baik oleh anggota DPR. Penelitian ini merekomendasikan agar Setjen DPR RI memperhatikan pemenuhan kuantitas dan kualitas SDM di Bagian Pengaduan Masyarakat. Kemudian perlu dibuat aturan yang detail mengenai kewenangan dan koordinasi masing-masing bagian. Selanjutnya, penelitian ini juga menyarankan agar para pihak yang terlibat, terutama Bagian Pengaduan Masyarakat harus mendorong pengelolaan aspirasi dan pengaduan sesuai dengan mekanisme yang telah dibuat dan melakukan terobosan, seperti kemungkinan akses bagi anggota DPR terhadap sistem TI pengelolaan aspirasi dan pengaduan masyarakat. Anggota DPR diharapkan memiliki kemauan untuk memberdayakan kehadiran bagian Pengaduan Masyarakat.

<hr>

This study discusses about the performance of the Public Complaints Section, Secretariat General of the House of Representatives in managing the delivery process of public aspirations and complaints. To deepen the analysis, this research incorporates the concepts of organization, bureaucracy, and performance. Furthermore, human resources factor, the structure of an organization, and leadership will also be employed in order to assess the performance of Public Complaints Section. This study applies a qualitative approach with descriptive type of writing. This study collects data through literature studies, interviews, and field observations.

This study reveals that the Public Complaints Section has problems in terms of quantity and quality of human resource analysts. Public Complaints Section is neither effectively nor efficiently able to manage complaints and aspirations of the community. Moreover, management of Public Complaints Section has not

acted decisively to implement the rules. This makes the performance of Public Complaints Section underperformed. In addition, the Public Complaints Section has not empowered by the strong role of member of the House of Representatives. Finally, this study recommends that the General Secretariat of Parliament has to optimize the quantity and quality of human resources in the Public Complaints Section. Then, the rules of the authority and coordination of each section must be clearly defined. Furthermore, this study suggests that the parties involved, especially the Public Complaints Section should implement the ready-made management manual to handle public aspirations and complaints. Members of the House of Representatives are expected to involve in empowering the section.