

ANALISIS PENERAPAN PRINSIP *GOOD GOVERNANCE*: EFEKTIVITAS PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI SEKRETARIAT JENDERAL DPR REPUBLIK INDONESIA

Salman Paris Harahap ^{a,1}, Luthfi Nabilah Ailen ^{b,2}, Adinda Maryam ^{c,3}.

^aFakultas Hukum, Universitas Jenderal Soedirman, Indonesia.

^bFakultas Hukum, Universitas Jenderal Soedirman, Indonesia.

^cFakultas Hukum, Universitas Jenderal Soedirman, Indonesia.

¹ salman.paris@unsoed.ac.id ; ² luthfi.ailen@mhs.unsoed.ac.id ; ³ adinda.maryam@mhs.unsoed.ac.id

*email korespondensi penulis : luthfi.ailen@mhs.unsoed.ac.id

INFORMASI ARTIKEL

Sejarah Artikel

Diserahkan

2025-05-30

Diterima

2025-07-01

Dipublikasikan

2025-07-07

Kata Kunci :

Efektivitas;
Good Governance;
Pengaduan Masyarakat;
Sekretariat Jenderal DPR;
Pelayanan Publik

ABSTRAK

Public service is a form of realization in conducting government administration. In this case, the public complaint service carried out by the Secretariat General of the DPR RI as a support for the DPR RI institution has tried to carry out its duties as much as possible. However, it cannot be denied that the condition of the complaint service certainly has obstacles or challenges in implementing and achieving effectiveness according to the principles of good governance. Therefore, the purpose of this research is to find out the extent to which the conditions of public complaints services have been carried out, see the effectiveness in accordance with the principles of good governance, and evaluate any challenges that become obstacles in realizing the principles of good governance. This research uses an empirical juridical method with a socio legal research approach conducted at the Public Complaints Section at the Secretariat General of the DPR RI, and obtains primary and secondary data to be analyzed with a qualitative descriptive method. The results and discussion show that the current governance condition of the implementation of public complaints services has been running well according to the legal basis that regulates it, its effectiveness with the principles of good governance has also been realized even though through several challenges, but these challenges become a form of evaluation for future service progress to be more optimal.



This is an open-access article under the [CC-BY 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) license.

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi yang pesat telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam hubungan antara masyarakat dan lembaga negara. Penggunaan internet tidak hanya dimanfaatkan oleh masyarakat dalam aktivitas sehari-hari, tetapi juga oleh pemerintah dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Pemanfaatan teknologi informasi dalam pemerintahan ini dikenal dengan istilah *e-government*, yaitu penggunaan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas layanan publik.¹ Peningkatan pelayanan publik merupakan bentuk kontribusi nyata pemerintah kepada masyarakat. Namun, dalam praktiknya, kualitas pelayanan publik di masa lalu masih menghadapi berbagai permasalahan. Oleh karena itu, informasi dan suara publik perlu dimanfaatkan untuk mengevaluasi kebijakan serta

¹ Melinda Putri Astuti and Is Hadri Utomo, 'Kualitas Pelayanan Publik Pada Website Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Di Kabupaten Karanganyar', *Wacana Publik*, 2.1 (2022), 125 <<https://doi.org/10.20961/wp.v2i1.63285>>.

mengungkap persoalan secara cepat dan efektif. Salah satu cara yang dapat digunakan untuk mewujudkannya adalah dengan memanfaatkan teknologi informasi. Kehadiran situs website misalnya, memungkinkan masyarakat mengakses informasi publik secara mudah melalui berbagai perangkat digital. Dalam konteks pelayanan publik, media ini juga dapat berfungsi sebagai saluran pelaporan masyarakat atas berbagai isu di lingkungan sekitar, seperti kerusakan infrastruktur, gangguan layanan, hingga konflik kepemilikan lahan.²

Guna mengoptimalkan fungsi tersebut, berbagai instansi pemerintah telah membangun platform digital pengaduan dan aspirasi sebagai wujud keterbukaan informasi dan peningkatan responsivitas publik. Pemanfaatan teknologi informasi ini juga diimplementasikan oleh Sekretariat Jenderal DPR RI (selanjutnya dalam tulisan ini disebut Setjen DPR RI) yang memiliki peran strategis dalam mendukung tugas-tugas kelegislatifan, termasuk pengelolaan sistem pengaduan masyarakat. Sebagai unsur pendukung DPR RI, Setjen DPR RI bertanggung jawab memberikan dukungan teknis, administratif, dan keahlian sesuai amanat Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2009 juncto Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2014 tentang MPR, DPR, DPD, dan DPRD.³ Ketentuan ini menegaskan pentingnya peran Setjen DPR RI dalam memperkuat kapasitas DPR RI untuk menyerap, menghimpun, dan menindaklanjuti aspirasi publik secara sistematis. Melalui mekanisme kelembagaan dan dukungan digital, DPR RI berupaya memperluas akses masyarakat dalam menyampaikan masukan, keluhan, dan usulan kebijakan secara efisien, transparan, dan akuntabel. Sejalan dengan hal tersebut, penulis berkesempatan mengamati dan terjun langsung dalam proses pengelolaan pelayanan pengaduan masyarakat selama magang di Biro Hukum dan Pengaduan Masyarakat Setjen DPR RI. Berdasarkan observasi yang dilakukan, sistem pengaduan telah memiliki klasifikasi berdasarkan substansi, urgensi, dan instansi tujuan, namun efektivitas pelaksanaannya masih menyisakan sejumlah persoalan.

Salah satu latar belakang yang mendorong perlunya kajian terhadap efektivitas sistem pelayanan pengaduan di Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia adalah masih terbatasnya pemahaman masyarakat terhadap fungsi dan kewenangan lembaga ini dalam mekanisme penanganan pengaduan. Tidak sedikit masyarakat yang keliru mengasumsikan bahwa Setjen DPR RI memiliki otoritas untuk menindaklanjuti dan menyelesaikan isi atau substansi dari setiap pengaduan yang disampaikan. Padahal, secara kelembagaan, Setjen DPR RI hanya menjalankan fungsi administratif dalam konteks tata kelola pemerintahan, yakni sebagai fasilitator yang bertugas menerima, mengelola, dan mendistribusikan pengaduan kepada unsur DPR RI yang berwenang secara substantif. Setjen DPR RI menjalankan peran dukungan terhadap pelaksanaan wewenang dan tugas DPR RI, baik di bidang persidangan, administrasi, maupun keahlian, sehingga tidak memiliki kewenangan dalam mengambil keputusan atau kebijakan atas substansi pengaduan.⁴ Kesalahpahaman ini kerap memicu ekspektasi yang tidak sejalan dengan fungsi Setjen DPR RI, sehingga berisiko menurunkan persepsi publik terhadap layanan pengaduan dan menghambat penerapan prinsip *good governance*.

Pemahaman mengenai efektivitas pelayanan pengaduan tidak dapat dipisahkan dari prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik atau *good governance*, yang mencakup transparansi, akuntabilitas, partisipasi, responsivitas, efektivitas, dan efisiensi. Prinsip-prinsip ini menjadi landasan penting dalam memastikan bahwa layanan pengaduan benar-benar berfungsi sebagai

² Yudha Sansena, 'Implementasi Sistem Layanan Pengaduan Masyarakat Kecamatan Medan Amplas Berbasis Website', *Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Asia*, 15.2 (2021), 91-92 <<https://doi.org/10.32815/jitika.v15i2.611>>.

³ Tulus Santoso and Teguh Kurniawan, 'Analisis Kinerja Bagian Pengaduan Masyarakat Sekretariat Jenderal DPR RI', *MIMBAR, Jurnal Sosial Dan Pembangunan*, 31.1 (2015), 167-76 <<https://doi.org/10.29313/mimbar.v31i1.1305>>.

⁴ Sekretariat Jenderal DPR RI, *SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN SEKRETARIAT JENDERAL DPR RI TAHUN 2023* (Jakarta, 2023) <<https://berkas.dpr.go.id/setjen/dokumen/reformasi-birokrasi-Sekjen-Laporan-Survei-Kepuasan-Masyarakat-Sekretariat-Jenderal-DPR-RI-Tahun-2023-1713415869.pdf>> [accessed 28 May 2025].

sarana penyalur aspirasi dan keluhan masyarakat secara optimal. Konsep good governance sendiri pertama kali diperkenalkan oleh *United Nations Development Program* (UNDP) pada tahun 1997, sebagai respons terhadap lemahnya akuntabilitas dan transparansi di banyak negara berkembang.⁵ Dalam konteks tersebut, peningkatan kualitas pelayanan publik dipandang sebagai salah satu indikator utama dalam mewujudkan pemerintahan yang baik. Hal ini menunjukkan bahwa *governance* tidak lagi memposisikan masyarakat semata-mata sebagai pelanggan (*customer*), melainkan sebagai warga negara (*citizen*) yang memiliki hak untuk memperoleh pelayanan yang adil, setara, dan berkualitas. Oleh karena itu, pemerintah dituntut untuk bersikap partisipatif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Salah satu bentuk konkret dari tuntutan tersebut adalah penyediaan mekanisme pengaduan yang efektif sebagai wadah aspirasi dan keluhan atas pelayanan publik.⁶

Untuk menilai efektivitas pelayanan pengaduan secara menyeluruh, penting untuk tidak hanya meninjau implementasinya di lapangan, tetapi juga mencermati kerangka hukum yang menopangnya. Di balik hadirnya sistem pengaduan yang telah terbangun secara digital dan prosedural di lingkungan Setjen DPR RI, masih terdapat celah normatif yang patut dicermati, terutama jika dikaitkan dengan prinsip-prinsip *good governance* seperti akuntabilitas. Dalam hal ini, Peraturan Sekretaris Jenderal DPR RI No. 6 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja memang telah mengatur secara rinci tugas dan fungsi Bagian Pengaduan Masyarakat, mulai dari pengadministrasian, analisis, hingga penyampaian surat pengaduan kepada unit yang berwenang. Namun, regulasi tersebut belum memuat ketentuan yang secara eksplisit mengatur sanksi atau konsekuensi hukum apabila terjadi kesalahan dalam pengelolaan pengaduan. Padahal, sebagaimana ditegaskan dalam Peraturan Pemerintah No. 94 Tahun 2021 tentang Disiplin PNS, sanksi merupakan unsur penting untuk menegakkan ketertiban dan etika kerja aparatur negara guna menunjang profesionalisme dan pelayanan publik yang berkualitas.⁷ Oleh karena itu, penguatan aspek penegakan melalui ketentuan sanksi menjadi hal yang mendesak.

Dengan mencermati hal tersebut, semakin jelas bahwa efektivitas pelayanan pengaduan publik tidak hanya bergantung pada tata kelola prosedural, tetapi juga pada sejauh mana prinsip-prinsip *good governance* seperti transparansi, akuntabilitas, partisipasi, responsivitas, efektivitas, dan efisiensi diterapkan. Inilah yang menjadi titik tolak penelitian saat ini. Dibandingkan dengan beberapa penelitian terdahulu yang juga membahas layanan pengaduan masyarakat di lingkungan Setjen DPR RI, penelitian ini menawarkan kontribusi baru dalam memperkuat perspektif *good governance* dalam analisis birokrasi parlemen. Misalnya, artikel Ahmad Budiman (2020) berfokus pada optimalisasi penerimaan dan tindak lanjut surat pengaduan masyarakat oleh DPR RI dari sisi komunikasi dan saluran aduan.⁸ Sementara itu, Jagaddhita et al. (2021) menelaah manajemen pelayanan aduan beserta kendala internalnya.⁹ Lalu Santoso & Kurniawan

⁵ Deni Triyanto, Heru Purnawan and Boni Saputra, 'Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Puskesmas Betungan Kota Bengkulu', *Restorica: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara Dan Ilmu Komunikasi*, 7.1 (2021), 1–6 <<https://doi.org/10.33084/restorica.v7i1.1922>>.

⁶ Tania Rachmasari and Muhammad Farid Ma'ruf, 'ANALISIS PELAKSANAAN PRINSIP TRANSPARANSI DALAM PENGELOLAAN PENGADUAN ONLINE UNTUK MEWUJUDKAN GOOD LOCAL GOVERNANCE (STUDI PADA SP4N-LAPOR! DI DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA, STATISTIK, DAN PERSANDIAN KABUPATEN NGAWI)', *Publika*, 11.4 (2023), 2401–14 <<https://doi.org/10.26740/publika.v11n4.p2401-2414>>.

⁷ Wening Wijayanti and Denok Kurniasih, 'Penerapan Kode Etik Aparatur Sipil Negera Dalam Upaya Meningkatkan Disiplin Aparatur Sipil Negera', *Publikauma: Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 11.1 (2023), 45 <<https://doi.org/10.31289/publika.v11i1.9524>>.

⁸ Ahmad Budiman, 'Optimalisasi Penanganan Surat Pengaduan Masyarakat Ke DPR RI', *Jurnal Politika: Dinamika Masalah Politik Dalam Negeri Dan Hubungan Internasional*, 3.2 (2016), 324 <<https://jurnal.dpr.go.id/index.php/politika/article/view/322>> [accessed 28 May 2025].

⁹ Meylani Arum Jagaddhita, Retna Hanani and Tri Yuniningsoh, 'MANAJEMEN PELAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA SEKRETARIAT JENDERAL DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA', *Jurnal Penelitian Politik Dan Manajemen Publik*, 13.3 (2023), 10–13 <<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/45031>> [accessed 28 May 2025].

(2022) mengkaji kinerja teknis Bagian Pengaduan Masyarakat dengan menyoroti hambatan struktural.¹⁰ Berbeda dari ketiganya, penelitian ini secara spesifik menganalisis efektivitas pengelolaan aduan publik dalam kerangka prinsip *good governance*, sehingga memberikan dimensi evaluatif yang lebih menyeluruh terhadap fungsi fasilitatif Setjen DPR RI dalam mendukung akuntabilitas lembaga legislatif.

Berdasarkan latar belakang dan kajian yang telah dipaparkan, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelayanan pengaduan masyarakat di Sekretariat Jenderal DPR RI dalam kerangka prinsip-prinsip *good governance*, khususnya yang menyangkut aspek akuntabilitas, kepastian hukum, dan etika birokrasi. Penelitian ini memfokuskan pada tiga dimensi utama, yaitu kondisi faktual pelaksanaan pelayanan pengaduan masyarakat terkait di lingkungan Setjen DPR RI, sejauh mana mekanisme pelayanan pengaduan tersebut mencerminkan prinsip – prinsip *good governance*, serta identifikasi berbagai kendala yang memengaruhi keberhasilan implementasi layanan tersebut. Melalui pendekatan analisis yang komprehensif, diharapkan penelitian ini mampu memberikan masukan yang berbasis bukti ilmiah bagi penguatan peran fasilitatif Setjen DPR RI dalam mendukung kerja-kerja kelegislatifan secara lebih responsif, transparan, dan akuntabel. Selain itu, temuan dari penelitian ini juga diharapkan dapat memperkaya literatur akademik di bidang hukum administrasi, khususnya mengenai pelayanan pengaduan publik di lembaga parlemen, sekaligus menjadi referensi penting dalam pengembangan kebijakan kelembagaan yang selaras dengan prinsip-prinsip *good governance* demi meningkatkan kualitas pelayanan publik di masa mendatang.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum empiris dengan pendekatan *socio-legal research* untuk memahami ilmu hukum sebagai fenomena sosial melalui analisis tentang hakikat hukum serta hubungannya dengan masyarakat dan negara karena tidak dapat dipungkiri bahwa hukum tidak bisa dipisahkan dari tekanan sosial. Penelitian ini dilaksanakan di lingkungan Biro Hukum dan Pengaduan Masyarakat, khususnya pada Bagian Pengaduan Masyarakat di Sekretariat Jenderal DPR-RI (selanjutnya dalam tulisan ini disebut Bagian Pengaduan Setjen DPR RI). Pemilihan lokasi ini didasarkan pada kesempatan peneliti yang sedang melaksanakan program magang di bagian tersebut. Hal ini memungkinkan peneliti untuk terlibat langsung dalam kegiatan operasional sekaligus melakukan observasi fenomena di lapangan. Selain itu, hingga saat ini belum terdapat penelitian yang mengkaji isu efektivitas pelayanan pengaduan masyarakat di lingkungan Bagian Pengaduan Setjen DPR RI dengan prinsip *good governance*, sehingga studi ini diharapkan dapat mengisi celah hukum tersebut.

Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui observasi lapangan dengan melihat langsung perilaku hukum dari masyarakat dan melakukan wawancara bersama narasumber, yaitu Ibu Erni Husniyati, S.H., M.H. (Kepala Bagian Pengaduan Masyarakat). Sedangkan, data sekunder diperoleh melalui undang - undang atau peraturan terkait lainnya, penelaahan kepustakaan untuk memperoleh dokumen dari Sekretariat Jenderal DPR RI, menelusuri hasil - hasil penelitian dari jurnal atau artikel, serta buku - buku dari berbagai disiplin ilmu. Setelah semua data primer dan sekunder berhasil dikumpulkan, selanjutnya akan dilakukan analisis dengan metode deskriptif kualitatif. Hal ini bertujuan untuk mendeskripsikan hasil penelitian dalam bentuk tulisan naratif.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Kondisi Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Sekretariat Jenderal DPR RI

Setiap kondisi aktivitas manusia pasti ada kaitannya erat dengan peraturan hukum yang mengatur. Aturan tersebut timbul sebagai sarana untuk menjaga keharmonisan sosial dan menjamin keadilan supaya hak - hak masyarakat sebagai pengadu terlindungi, sebab itu

¹⁰ Santoso and Kurniawan.

merupakan bentuk demokrasi warga negara terhadap pemerintah. Seperti halnya dengan aliran realisme hukum, yaitu sebuah studi yang memandang hukum sebagai praktik yang benar-benar dijalankan dalam kenyataan, bukan sekadar hukum sebagai kumpulan aturan tertulis dalam peraturan perundang-undangan, tetapi tidak pernah diterapkan pada praktiknya.¹¹ Untuk itu, setiap penerapan program kerja atau aktivitas pemerintah harus diperhatikan dasar hukum yang mengaturnya agar tidak terjadi penyalahgunaan.

Berdasarkan ketentuan menimbang huruf b Peraturan Sekretaris Jenderal DPR RI No. 9 Tahun 2020 tentang Pengaduan Masyarakat Terhadap Kinerja Sekretariat Jenderal DPR RI, bahwa untuk peningkatan kinerja Setjen DPR RI dan sebagai salah satu bentuk peran serta masyarakat dalam pengawasan pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan diperlukan adanya layanan pengaduan masyarakat.¹² Menurut Pasal 1 angka 6 Peraturan Sekretaris Jenderal DPR RI No. 2 Tahun 2024 tentang Pengelolaan Aspirasi Dan Pengaduan Masyarakat Kepada DPR RI, bahwa pengaduan masyarakat adalah ungkapan rasa ketidakpuasan atau keluhan yang disampaikan masyarakat kepada DPR RI atas suatu permasalahan terkait dengan fungsi Alat Kelengkapan Dewan (AKD) dalam melaksanakan pengawasan terhadap kinerja pemerintah.¹³ Adapun tugas dari Bagian Pengaduan Setjen DPR RI tercantum di Pasal 195 Peraturan Sekretaris Jenderal DPR RI No. 6 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal DPR RI, yaitu melaksanakan kegiatan analisis dan pengadministrasian surat pengaduan masyarakat dan permasalahan yang disampaikan kepada DPR RI dan Sekretariat Jenderal DPR RI.¹⁴

Dari hasil wawancara peneliti dengan Ibu Erni Husniyati, S.H., M.H kami mendapatkan pernyataan bahwa proses penanganan pengaduan masyarakat antara DPR RI dengan Setjen DPR RI adalah berbeda. Dalam hal ini Setjen DPR RI hanya sebagai tata kelola penunjang dari lembaga DPR RI karena setiap penyelesaian aduan yang disampaikan masyarakat tetap berada di tangan DPR RI. Oleh karena itu, Setjen DPR RI hanya menerima, menghimpun, menganalisis, dan mengelola setiap aduan yang masuk ke Bagian Pengaduan Setjen DPR RI.¹⁵ Dalam pelaksanaannya, Setjen DPR RI memiliki laman website pengaduan.dpr.go.id yang berfungsi sebagai sarana untuk masyarakat menyampaikan aduannya. Sistem dari layanan ini bersifat PTSP, yaitu Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Setiap masyarakat dapat mengirimkan aduannya secara online ataupun surat. Apabila masyarakat mengirimkan dalam bentuk online, maka mereka bisa langsung mengakses laman pengaduan.dpr.go.id untuk mengisi setiap kolom yang tersedia, seperti NIK, Nama, Tanggal Lahir, Alamat, Provinsi, No Telepon, Email, Pekerjaan, Perihal, Isi Pengaduan, dan Dokumen Pendukung. Kemudian, jika masyarakat ingin mengirimkannya melalui surat, maka surat tersebut dapat ditujukan kepada Yth. Ketua DPR RI atau Yth. Pimpinan Komisi/Badan DPR RI, untuk surat yang ditujukan kepada Pimpinan Komisi/Badan DPR RI, maka pengadu harus menyesuaikan bidang permasalahannya terlebih dahulu yang sesuai dengan masing - masing komisi di DPR RI. Di samping itu, terdapat juga Aplikasi SIDUMAS, Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat yang berfungsi untuk admin melakukan proses administrasi pengaduan masyarakat pada

¹¹ Muhammad Ishar Helmi, 'Pengaruh Teori Hukum Dan Implementasinya Dalam Sistem Hukum Di Indonesia', *SALAM: Jurnal Sosial Dan Budaya Syar-i*, 9.6 (2022), 1867 <<https://doi.org/10.15408/sjsbs.v9i6.28735>>.

¹² Peraturan Sekretaris Jenderal DPR RI No. 9 Tahun 2020 Tentang Pengaduan Masyarakat Terhadap Kinerja Sekretariat Jenderal DPR RI.

¹³ Peraturan Sekretaris Jenderal DPR RI No. 2 Tahun 2024 Tentang Pengelolaan Aspirasi Dan Pengaduan Masyarakat Kepada DPR RI.

¹⁴ Peraturan Sekretaris Jenderal DPR RI No. 6 Tahun 2021 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal DPR RI.

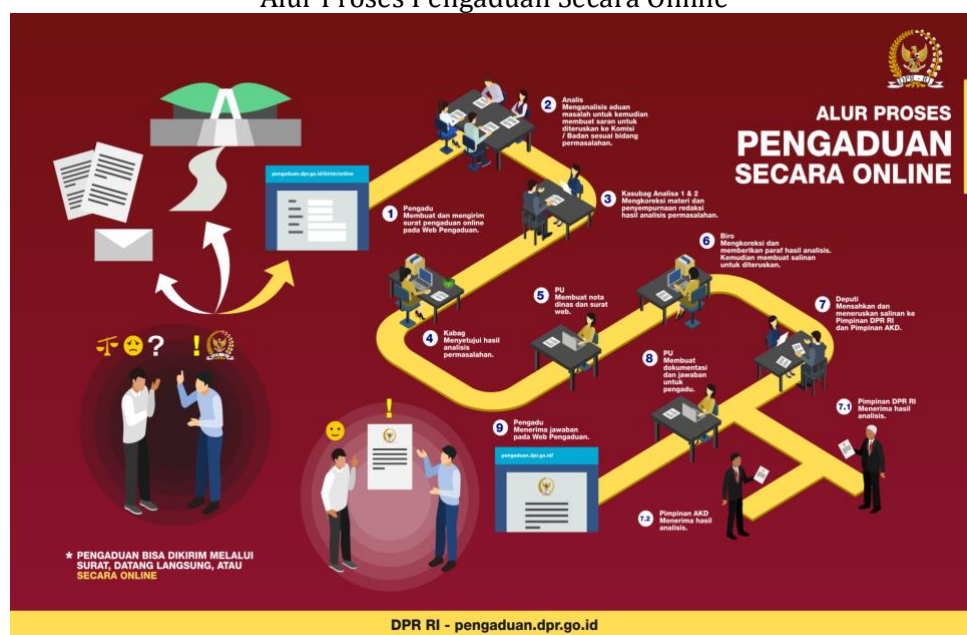
¹⁵ Ibu Erni Husniyati (Kepala Bagian Pengaduan Masyarakat), 'Data Lapangan Hasil Wawancara Kondisi Kinerja Di Bagian Pengaduan Setjen DPR RI' (Jakarta, 16 May 2025).

Bagian Pengaduan Setjen DPR RI.¹⁶ Selama aduan sedang diproses administrasi oleh Setjen DPR RI, masyarakat dapat memantau perkembangannya pada *tracking system* melalui laman pengaduan.dpr.go.id dengan memasukkan nomor tiket pengaduan atau bertanya melalui nomor whatsapp 0896-2979-9985 atau bisa datang langsung ke Gedung Setjen DPR RI Lantai 2 di Ruang 209.

Bagian Pengaduan Setjen DPR RI juga memiliki syarat - syarat bagi masyarakat yang ingin mengirimkan pengaduan. Namun, apabila syarat tersebut tidak terpenuhi, maka kemungkinan besar aduan yang dikirim tidak akan diproses untuk disampaikan ke AKD. Pengaduan yang tidak memenuhi syarat tersebut akan dikategorikan sebagai sampah. Beberapa syarat yang harus diperhatikan agar pengaduan dapat diproses lebih lanjut, yaitu:¹⁷

1. Surat/Email memuat identitas dan alamat pengirim yang jelas dan lengkap;
2. Surat/Email memuat maksud dan tujuan yang jelas;
3. Substansi permasalahan yang disampaikan jelas;
4. Masalah yang disampaikan memerlukan penyelesaian atau respon;
5. Data pendukung disampaikan secara lengkap dan akurat;
6. Ditambahkan dengan tanda tangan pengadu atau cap jempol pengadu.

Gambar 1.
Alur Proses Pengaduan Secara Online



Sumber: Layanan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat DPR RI <https://pengaduan.dpr.go.id/index/alur>

¹⁶ Luthfi Nabilah Ailen and Adinda Maryam, *Data Lapangan Hasil Observasi Di Bagian Pengaduan Masyarakat Setjen DPR RI* (Jakarta, 16 May 2025).

¹⁷ Dumas Setjen DPR RI, 'Alur & Syarat Pengaduan Masyarakat', *Pengaduan.Dpr.Go.Id*, 2019 <<https://pengaduan.dpr.go.id/index/syarat>> [accessed 23 May 2025].

Gambar 2.
Alur Proses Pengaduan Melalui Surat



Sumber: Layanan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat DPR RI <https://pengaduan.dpr.go.id/index/alur>

Ibu Erni juga menjelaskan bahwa dikarenakan banyaknya aduan yang diterima dari masyarakat di seluruh Indonesia menyebabkan waktu untuk meresponnya dapat mencapai lebih dari seminggu. Hal ini disesuaikan dengan antrian masuk yang perlu diproses secara berurutan.¹⁸ Respon dari pihak Bagian Pengaduan Setjen DPR RI kepada pengadu adalah berupa surat pemberitahuan yang dikirimkan ke alamat pengadu atau dapat juga diunduh oleh pengadu pada bagian status pengaduan di laman website pengaduan.dpr.go.id. Surat pemberitahuan tersebut berisi informasi bahwa aduan yang masuk ke Bagian Pengaduan Setjen DPR RI telah disampaikan kepada AKD sesuai bidang permasalahannya (ketua DPR RI atau komisi yang bersangkutan).¹⁹ Dengan begitu, tugas tata kelola Bagian Pengaduan Setjen DPR RI sudah selesai dan telah memenuhi indikator keberhasilan dalam mengelola pengaduan masyarakat karena sudah menyampaikan pengaduan tersebut ke AKD. Selebihnya, penyelesaian dari pengaduan - pengaduan itu merupakan tanggung jawab dari lembaga DPR RI. Nantinya, AKD terkait akan melakukan penyelesaian seperti melalui Rapat Dengar Pendapat (RDP) atau Rapat Dengar Pendapat Umum (RDPU) dengan memanggil langsung pihak yang bersangkutan atau melakukan kunjungan ke daerah tempat kejadian perkara (TKP).

Dalam menjalankan tugas pelayanan tersebut, Bagian Pengaduan Setjen DPR RI juga telah membuat laporan pengaduan masyarakat sebagai bentuk tanggung jawab dan transparansi kepada publik. Sesuai definisinya, bahwa laporan kinerja instansi pemerintah adalah laporan kinerja yang disusun oleh setiap instansi pemerintah, tidak hanya sebagai dokumen administratif semata, tetapi juga sebagai bentuk akuntabilitas yang berisi informasi terkait pelaksanaan tugas instansi melalui berbagai program dan kebijakan yang dijalankan. Selain itu, laporan ini juga berfungsi sebagai alat evaluasi untuk menilai manajemen kinerja di lingkungan instansi pemerintah.²⁰

¹⁸ Ibu Erni Husniyati (Kepala Bagian Pengaduan Masyarakat).

¹⁹ Ailen and Maryam.

²⁰ Tomi Setianto, Sinta Ningrum and Didin Muhafidin, 'Implementation of Government Performance Accountability System (SAKIP) in Indonesian Local Government (Case of Regional Development Planning

Tabel 1.

Jumlah Pengaduan Masyarakat yang Masuk di Tahun Sidang 16 Agustus 2023 - 15 Agustus 2024

PENGADUAN MASYARAKAT	
Surat	Website (Online)
3.983	200

Sumber: Laporan Pengaduan Masyarakat <https://pengaduan.dpr.go.id/laporan>

Tabel 2.

Jumlah Pengaduan Masyarakat Melalui Website (Online) Berdasarkan Masa Sidang I - V

PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI WEBSITE (ONLINE)	
Tahun Sidang	Jumlah
Masa Sidang I (16 Agustus 2023 - 31 Oktober 2023)	40
Masa Sidang II (1 November 2023 - 9 Januari 2024)	52
Masa Sidang III (10 Januari 2023 - 13 Maret 2024)	42
Masa Sidang IV (14 Maret 2024 - 15 Mei 2024)	15
Masa Sidang V (16 Mei 2024 - 15 Agustus 2024)	51

Sumber: Laporan Pengaduan Masyarakat <https://pengaduan.dpr.go.id/laporan>

Tabel 3.

Jumlah Pengaduan Masyarakat Melalui Surat Berdasarkan Masa Sidang I - V

PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI SURAT	
Tahun Sidang	Jumlah
Masa Sidang I (16 Agustus 2023 - 31 Oktober 2023)	905
Masa Sidang II (1 November 2023 - 9 Januari 2024)	1.072
Masa Sidang III (10 Januari 2024 - 13 Maret 2024)	799
Masa Sidang IV (14 Maret 2024 - 15 Mei 2024)	413
Masa Sidang V (16 Mei 2024 - 15 Agustus 2024)	794

Sumber: Laporan Pengaduan Masyarakat <https://pengaduan.dpr.go.id/laporan>

Tabel 4.

Tujuan Pengaduan Masyarakat di Tahun Sidang 16 Agustus 2023 - 15 Agustus 2024

TUJUAN PENGADUAN MASYARAKAT		
Ketua DPR RI	Komisi/Badan	Tembusan
346	1.097	2.893

Sumber: Laporan Pengaduan Masyarakat <https://pengaduan.dpr.go.id/laporan>

Dari kondisi tabel 4 di atas, Bagian Pengaduan Setjen DPR RI tak hanya menerima aduan yang ditujukan kepada Ketua DPR RI atau Komisi/Badan, tetapi seringkali menerima aduan yang ditujukan di luar dari pihak tersebut. Biasanya disebut dengan “tembusan”, misalnya terdapat aduan yang masuk, tapi ditujukan tidak hanya ke AKD, melainkan juga kepada Ketua Mahkamah Agung RI atau Menteri Keuangan RI atau Ketua Komisi Yudisial atau pejabat instansi lainnya. Maka, pengaduan tersebut sifatnya hanya sebatas untuk AKD mengetahui bahwa aduan yang masuk juga disampaikan kepada instansi lain oleh pengadunya.

Tabel 5.

Bidang Permasalahan yang Mendominasi di Tahun Sidang 16 Agustus 2023 - 15 Agustus 2024

BIDANG PERMASALAHAN YANG MENDOMINASI PENGADUAN MASYARAKAT KE DPR RI					
Hukum/HAM/ Keamanan	Pertanahan dan Reformasi Agraria	Ekonomi Keuangan/ Perbankan	Agama/Sosial/ Pemberdayaan Perempuan	Perburuhan/ Tenaga Kerja	Lain - lain
1.558	293	225	195	138	681

Sumber: Laporan Pengaduan Masyarakat <https://pengaduan.dpr.go.id/laporan>

3.2 Efektivitas Pelayanan Pengaduan dengan Prinsip - Prinsip *Good Governance*

Berdasarkan temuan peneliti mengenai kondisi pelayanan pengaduan tersebut, hal ini disebabkan oleh ketatnya sistem kerja yang diberlakukan, ketelitian para analis dalam menganalisis aduan, kepatuhan pegawai pada aturan yang berlaku, ketegasan dari kepala biro dan kepala bagian dalam melakukan pengawasan, pembinaan serta peringatan terhadap para penelaah teknis dan analis. Sebagai Kepala Bagian Pengaduan Masyarakat, Ibu Erni juga turut terlibat dalam proses inventarisasi dan analisis dari setiap aduan yang masuk, seluruh hasil pekerjaan yang dilakukan oleh para penelaah teknis dan analis pun akan kembali diperiksa sebelum disampaikan ke AKD. Sebab, setiap proses yang dilakukan ini merupakan bagian dari bentuk pelayanan publik.

Pelayanan publik adalah pelayanan dasar ketika melakukan penyelenggaraan pemerintahan. Dalam hal ini, pelayanan publik termasuk indikator penting sebagai penilaian kinerja pemerintah, seperti kinerja di Bagian Pengaduan Setjen DPR RI. Apabila pelayanan yang dilakukan berorientasi pada kepentingan masyarakat, maka penyelenggaraan pemerintahan tersebut dapat dikatakan baik. Dengan pelayanan yang baik dan berkualitas akan berimplikasi pada kepuasan masyarakat karena masyarakat pastinya menilai langsung kinerja pelayanan yang dirasakan. Terdapat hubungan erat dan keterkaitan antara tata kelola pemerintahan dengan layanan yang disediakan. Setiap institusi publik pasti memiliki kaitan dengan aspek pelayanan masyarakat atau berinteraksi langsung dengan masyarakat sebagai komponen utama dalam penyelenggaraan pemerintahan.²¹ Konsep *good governance* timbul sebagai respons atas ketidakpuasan terhadap kinerja pemerintah yang sebelumnya dianggap sebagai pihak utama dalam mengelola urusan publik. Implementasi praktik *good*

²¹ Tunggal Prasodjo, *Manajemen Pelayanan Publik*, Cetakan I (Yogyakarta: Zahir Publishing, 2020).

governance dapat dijalankan secara bertahap dengan menyesuaikan kemampuan pemerintah, kapasitas masyarakat sipil, serta dinamika yang ada.²²

United Nations Development Programme (UNDP) mengemukakan *governance* pada umumnya diartikan sebagai tata kelola yang berhubungan dengan interaksi antara pemerintah dan masyarakat. *Good governance* merupakan konsep yang diidamkan oleh suatu negara. Sedangkan, menurut Kooiman yang dikutip oleh Rahmadi memandang *governance* lebih merupakan serangkaian proses interaksi sosial politik antara pemerintah dengan masyarakat dalam berbagai bidang yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat dan intervensi pemerintah atas kepentingan-kepentingan tersebut. Sementara itu, Lembaga Administrasi Negara (LAN) memberikan pengertian *governance* sebagai proses penyelenggaraan kekuasaan negara. Dalam melaksanakan penyediaan *public goods and services* (kebutuhan dan pelayanan publik). Dengan demikian, istilah *governance* atau pemerintahan tidak hanya berarti suatu metode, tindakan, kegiatan atau proses dan sistem, tetapi juga cara kekuasaan digunakan, penggunaan kewenangan ekonomi, politik administratif, instrumen kebijakan publik, dan proses interaksi. *Governance* bukanlah sesuatu yang dilakukan negara pada masyarakat, namun cara masyarakat itu sendiri dan individu di dalamnya mengatur semua aspek kehidupan bersama mereka.²³

Pelayanan publik dipilih sebagai sebagai penggerak utama (*prime mover*) karena upaya mewujudkan prinsip - prinsip yang selama ini mencirikan praktik *governance* yang baik dalam pelayanan publik dapat dilakukan secara lebih nyata dan mudah. Prinsip - prinsip seperti efektivitas dan efisiensi, responsivitas, transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi dapat dimaknai secara relatif lebih mudah dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pemilihan reformasi pelayanan publik sebagai penggerak utama juga dinilai strategis karena pelayanan publik dianggap penting oleh semua aktor dari semua unsur *governance*.²⁴ Pemerintah Indonesia telah mengupayakan berbagai inisiatif guna menerapkan prinsip *good governance* dalam rangka mendukung pembangunan nasional yang efektif dan transparan.²⁵

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan peneliti di Bagian Pengaduan Setjen DPR RI, dapat dilihat kesesuaiannya dalam mewujudkan efektivitas kelima prinsip *good governance* tersebut. Pertama, prinsip efektivitas dan efisiensi merupakan salah satu dari prinsip *good governance* yang harus diterapkan agar pelayanan menjadi lebih baik. Efektivitas merujuk pada pencapaian tujuan yang terarah dan bermakna, di mana suatu layanan dianggap efektif apabila berhasil memenuhi target atau sasaran yang telah ditetapkan. Sementara itu, efisiensi merupakan upaya untuk menghasilkan output maksimal dengan menggunakan sumber daya seminimal mungkin. Suatu pelayanan dapat dikatakan efisien jika penyedia layanan mampu memberikan segala masukan sehingga mendukung keberlanjutan sistem pelayanan.²⁶ Menurut UNDP pada tahun 1997, efektivitas dan efisiensi merujuk pada pengarahannya seluruh proses kegiatan serta kelembagaan untuk menciptakan hasil yang

²² Jamil Bazarah, 'Implementasi Good Governance Dalam Pelayanan Publik (Kajian Literasi Permasalahan Pelayanan Publik Di Indonesia)', *PREDIKSI: Jurnal Administrasi Dan Kebijakan*, 22.1 (2023), 36 <<https://doi.org/10.31293/pd.v22i1.6861>>.

²³ Rahmadi, *Paradigma Pemerintahan Dan Good Governance*, Cetakan I (Yogyakarta: Trussmedia Grafika, 2019).

²⁴ Agus Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Cetakan Pertama (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2005).

²⁵ Anneke Zehan Puspita Sari and others, 'Good Governance Sebagai Upaya Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Dalam Pembangunan Di Indonesia', *JISPENDIORA Jurnal Ilmu Sosial Pendidikan Dan Humaniora*, 2.2 (2023), 185-92 <<https://doi.org/10.56910/jispendiora.v2i2.660>>.

²⁶ Siti Deliana Rachmayanti, Sri Nurhari Susanto and Suhartoyo, 'Penerapan Prinsip Efisiensi Dan Efektivitas Dalam Pendaftaran Penduduk Melalui Website Sintren Sebagai Perwujudan Prinsip Good Governance', *Administrative Law and Governance Journal*, 5.1 (2022), 80 <<https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/alj/article/view/14556>> [accessed 25 May 2025].

sesuai dengan kebutuhan.²⁷ Dilihat dari kondisi pelayanan pengaduan masyarakat di Setjen DPR RI, penerapan prinsip ini sudah sesuai dan telah memberikan hasil sebagaimana mesti dalam untuk memproses setiap pengaduan masyarakat yang masuk, mulai dari penerimaan pengaduan sampai pada pengaduan tersebut didisposisikan atau disampaikan ke AKD yang bersangkutan.

Kedua, prinsip responsivitas merujuk pada kapasitas birokrasi dalam mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, merancang agenda dan prioritas layanan, serta menyusun program pelayanan yang selaras dengan tuntutan dan kebutuhan masyarakat. Singkatnya, responsivitas dimaksudkan sebagai kemampuan pemerintah untuk mengetahui persoalan yang masih dihadapi masyarakat, merumuskan alternatif pemecahan, dan mengambil langkah tindak lanjut guna penyelesaian persoalan tersebut.²⁸ Hal ini sesuai dengan situasi di DPR RI, di mana terdapat Setjen DPR RI yang berfungsi sebagai institusi penunjang atau *supporting system* untuk membantu kerja lembaga DPR RI. Singkatnya, Setjen DPR RI menjadi tulang punggung operasional yang merespons kebutuhan teknis dan administratif DPR RI. Hal ini diwujudkan melalui peran Bagian Pengaduan Masyarakat dalam menangani keluhan yang diajukan publik. Setiap aspirasi yang diterima akan melalui proses inventarisasi dan analisis terlebih dahulu, kemudian diteruskan kepada AKD untuk ditindaklanjuti.

Ketiga, prinsip transparansi merupakan pedoman yang memastikan setiap orang memiliki hak atau kebebasan untuk mengakses informasi terkait penyelenggaraan pemerintahan, termasuk informasi mengenai kebijakan, proses pembuatannya, pelaksanaan, serta hasil yang dicapai. Transparansi berarti adanya kebijakan yang terbuka untuk diawasi oleh publik. Informasi yang dimaksud adalah segala hal mengenai kebijakan pemerintah yang dapat diakses oleh masyarakat. Dengan adanya keterbukaan informasi, diharapkan tercipta persaingan politik yang sehat dan toleran, serta kebijakan yang diambil didasarkan pada keinginan publik.²⁹ Bagian Pengaduan Setjen DPR RI telah menerapkan prinsip transparansi tersebut melalui adanya laman website pengaduan.dpr.go.id yang dapat digunakan sebagai sarana untuk mengakses berbagai informasi, seperti visi dan misi pengaduan masyarakat, alur dan syarat mengirim aduan, *tracking system* status aduan, laporan tahunan kinerja, nomor *whatsapp* admin pengaduan, dan dasar hukum dari adanya layanan pengaduan masyarakat juga dapat diakses melalui laman website jdih.dpr.go.id.

Keempat, prinsip akuntabilitas. Dalam konteks tata kelola pemerintahan, akuntabilitas merupakan tanggung jawab pejabat publik untuk memberikan penjelasan, alasan, dan pertanggungjawaban atas kebijakan atau tindakan yang diambil, mencakup aspek pengelolaan keuangan, proses pengambilan keputusan, maupun implementasi program publik. Tidak adanya akuntabilitas yang transparan dapat meningkatkan risiko penyalahgunaan kekuasaan, praktik korupsi, dan ketidakefisienan sumber daya publik. Dampak buruk ini tidak hanya merugikan kepentingan masyarakat secara langsung, tetapi juga memperlambat pencapaian target pembangunan berkelanjutan. Oleh karena itu, akuntabilitas dinilai sebagai prinsip terpenting yang menjamin integritas pemerintah dalam menjalankan peran dan tanggung jawabnya.³⁰ Dalam hal ini, Bagian Pengaduan Setjen DPR

²⁷ Abd. Rohman and Yayang Hanafi, 'PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK', *REFORMASI*, 9.2 (2019), 158 <<https://doi.org/10.33366/rfr.v9i2.1469>>.

²⁸ Rusni Djafar and Umar Sune, 'Responsivitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Pasien BPJS Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pohuwato)', *Madani Jurnal Politik Dan Sosial Kemasyarakatan*, 14.1 (2022), 101 <<https://doi.org/10.52166/madani.v14i1.3005>>.

²⁹ Fadjar Trisakti and others, 'TRANSPARANSI DAN KEPENTINGAN UMUM', *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial*, 19.1 (2022), 32 <<https://doi.org/10.54783/dialektika.v19i1.61>>.

³⁰ M. Aviv Adhitya Putra Pratama, Hashfi Rafdi and Alberto Noviano Patty, 'Akuntabilitas Kinerja Inspektorat Kabupaten Lampung Tengah Dalam Mewujudkan Good Governance (Studi Laporan

RI telah menjalankan tata kelolanya sesuai dengan prinsip akuntabilitas, melalui sistem pelacakan pengaduan, laporan kinerja tahunan dan sanksi bagi pegawai yang lalai dalam menangani pengaduan. Artinya, implementasi atas prinsip akuntabilitas sebagai bentuk pertanggungjawaban sudah dijalankan, tetapi masih memerlukan pelaksanaan yang maksimal. Sebab, perlu diketahui juga, bahwa sanksi yang dimaksud disini bukanlah sanksi disiplin ASN, melainkan pembinaan dan peringatan, baik oleh analis hukum maupun oleh kepala bagian. Dalam hal ini masih terdapat kekurangan mengenai pelaksanaan sanksi yang serius

Kelima, prinsip partisipasi. Dalam sistem pemerintahan demokratis, partisipasi publik merupakan salah satu indikator yang penting. Partisipasi publik di sini tidak hanya dilihat sebatas keterlibatan masyarakat dalam pemilihan umum, tetapi juga dalam berbagai aktivitas politik lain yang berimplikasi terhadap kepentingan masyarakat banyak. Misalnya, dalam pembuatan kebijakan publik yang dilakukan oleh pemerintah.³¹ Berikut merupakan bentuk - bentuk partisipasi masyarakat, yaitu:³²

1. Menjaga agar hak-hak masyarakat terlindungi;
2. Mempengaruhi kebijakan publik;
3. Sebagai sarana *checks and balances* pemerintah;
4. Mengawasi penyalahgunaan kewenangan sosial pemerintah;
5. Mengembangkan sumber daya manusia (SDM);
6. Sarana komunikasi antar anggota masyarakat.

Sebagai sarana keefektifan penerapan prinsip partisipasi, maka Bagian Pengaduan Setjen DPR RI menyediakan sistem untuk masyarakat menyampaikan aduannya dalam bentuk aspirasi. Ketersediaan kanal aspirasi tersebut difungsikan supaya masyarakat bisa memberikan saran dan masukan untuk setiap kinerja pegawai, seperti pembuatan undang - undang, penyelesaian masalah, evaluasi program, dan pengambilan keputusan. Tak hanya itu, apabila proses pengaduan masyarakat telah selesai, pengadu juga dapat memberikan kritik dan saran serta memilih kepuasan (puas atau tidak puas) sebagai bentuk evaluasi terhadap pelayanan yang diberikan.

Dari kesesuaian antara prinsip - prinsip *good governance* dengan kondisi penerapan pelayanan pengaduan masyarakat tersebut, tentunya tidak lepas dari banyaknya tantangan atau hambatan yang dialami. Meski begitu, setiap pelayanan publik yang diberikan harus tetap berorientasi untuk kepentingan masyarakat dan menjaga keseimbangan antara politik, pembangunan ekonomi, sosial, dan lingkungan. Dalam proses pembangunan nasional, *good governance* menjadi landasan krusial sebagai penentu keberhasilan mencapai tujuan pembangunan berkelanjutan.³³

3.3 Tantangan dalam Mewujudkan Efektivitas dengan Prinsip *Good Governance*

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Erni Husniyati, S.H., M.H. mengungkapkan bahwa salah satu kendala mendasar dalam pelayanan pengaduan di Sekretariat Jenderal DPR RI adalah ketidaksepahaman masyarakat mengenai fungsi utama lembaga tersebut. Masyarakat belum menyadari bahwa peran Setjen DPR RI terbatas pada pengelolaan dan penyampaian pengaduan kepada AKD yang bersangkutan, bukan sebagai pihak yang

Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan 2023)', *Jurnal Ilmu Politik Dan Studi Sosial Terapan*, 3.4 (2024), 41 <<https://jurnal.polstac.or.id/index.php/jiposster/article/view/11>> [accessed 25 May 2025].

³¹ Dwiyanto.

³² Marthina Raga Lay, 'PARTISIPASI MASYARAKAT SEBAGAI SALAH SATU PILAR DALAM MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE', *Eqien - Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 10.1 (2022), 520 <<https://stiemuttaqien.ac.id/ojs/index.php/OJS/article/view/570>> [accessed 25 May 2025].

³³ Anneke Zehan Puspita Sari and others.

menyelesaikan substansi laporan.³⁴ Ketidapahaman ini menciptakan ekspektasi yang tidak realistis dan berpotensi menghambat prinsip akuntabilitas dan efektivitas. Kondisi tersebut menegaskan perlunya edukasi publik yang berkesinambungan mengenai proses dan batas kewenangan lembaga. Hal ini sejalan dengan temuan bahwa tidak semua masyarakat memahami atau bahkan belum mengetahui tentang setiap pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah apabila terjadi kesalahan atau mal-administrasi keluhan tersebut dapat disampaikan secara online, dan tidak jarang bahkan masyarakat yang sudah mengetahui pengaduan tersebut tidak mengerti lembaga pemerintah mana yang menerima dan menindaklanjuti pengaduannya.³⁵ Dengan demikian, sosialisasi menjadi peran krusial untuk meningkatkan efektivitas pelayanan pengaduan dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap mekanisme tata kelola pemerintahan yang baik.

Tantangan lain yang cukup signifikan dalam penyelenggaraan pelayanan pengaduan di Setjen DPR RI adalah tingginya jumlah laporan yang berkaitan dengan isu-isu pribadi, seperti kasus perceraian atau kekerasan dalam rumah tangga (KDRT) atau permasalahan yang secara yuridis berada di luar kewenangan DPR RI, seperti kasus pengelolaan sampah yang merupakan tanggung jawab pemerintah daerah, bukan lembaga legislatif.³⁶ Hal ini sesuai dengan ketentuan dalam Pasal 9 Undang – Undang No. 18 Tahun 2008 tentang Pengelolaan Sampah yang menyebutkan adanya tanggung jawab pemerintah daerah untuk menyelenggarakan pengelolaan sampah berdasarkan norma, standar, prosedur, dan kriteria, serta diperkuat melalui Peraturan Pemerintah Nomor 81 Tahun 2012 tentang Pengelolaan Sampah Rumah Tangga dan Sampah Sejenis Sampah Rumah Tangga.³⁷ Di sisi lain, dalam aspek kepastian hukum, Ibu Erni menjelaskan bahwa beberapa pengaduan yang diterima adalah terkait perkara yang telah memperoleh kekuatan hukum tetap (*inkracht*), yang tidak dapat diintervensi oleh DPR RI. Namun, apabila putusan tersebut belum dieksekusi, Setjen DPR RI masih dapat memperoses pengaduan tersebut dengan menyampaikannya kepada DPR RI agar ditindaklanjuti dalam kerangka fungsi pengawasan. Hal ini menunjukkan pentingnya pemahaman publik mengenai batas kewenangan agar pengaduan tersalurkan secara tepat dan efektif.³⁸

Terakhir, Ibu Erni menyampaikan bahwa hambatan lain dalam penyelenggaraan pelayanan pengaduan masyarakat di Setjen DPR RI adalah ketidaksesuaian pengaduan yang dialamatkan kepada komisi DPR RI, tetapi tidak tepat tujuannya. Pengaduan yang salah sasaran ini menyebabkan terjadinya duplikasi proses administrasi dan memerlukan pengalihan internal ke komisi yang berwenang, yang pada akhirnya menurunkan efisiensi serta memperlambat proses tindak lanjut pengaduan. Ketidakterpaduan sistem penyaluran pengaduan juga menciptakan kesenjangan koordinasi antarunit, yang menjadi tantangan tersendiri dalam menjaga transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas pelayanan publik. Selain itu, kendala signifikan lainnya adalah adanya pengaduan yang masuk, tetapi tanpa kelengkapan data atau informasi pendukung yang memadai. Menurut Ibu Erni, banyak laporan tidak dapat diproses lebih lanjut karena tidak mencantumkan identitas yang jelas (seperti alamat lengkap pengadu yang tidak diberikan secara detail), kontak yang dapat dihubungi, atau dokumen relevan yang diperlukan sebagai dasar verifikasi. Situasi ini

³⁴ (Kepala Bagian Pengaduan Masyarakat).

³⁵ Putu Aditya Ferdian Ariawantara, Sulikah Asmorowati and Erna Setijanigrum, 'SOSIALISASI SISTEM LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT PADA MASYARAKAT DESA SEMANDING, KABUPATEN TUBAN', *Jurnal Layanan Masyarakat (Journal of Public Services)*, 4.1 (2020), 143 <<https://doi.org/10.20473/jlm.v4i1.2020.141-151>>.

³⁶ (Kepala Bagian Pengaduan Masyarakat).

³⁷ Firman Sulistiyono, 'TANGGUNG JAWAB PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN JEMBER DALAM MENYELENGGARAKAN PENGELOLAAN SAMPAH BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 18 TAHUN 2008 TENTANG PENGELOLAAN SAMPAH', *Constitution Journal*, 1.2 (2022), 157–68 <<https://doi.org/10.35719/constitution.v1i2.29>>.

³⁸ (Kepala Bagian Pengaduan Masyarakat).

menghambat efektivitas pelayanan dan berpotensi menimbulkan kesalahpahaman.³⁹ Oleh karena itu, pengembangan sistem pengelolaan pelayanan pengaduan yang lebih terintegrasi serta edukasi publik mengenai prosedur dan pentingnya data yang lengkap menjadi sangat krusial dalam mendukung efektivitas dari penerapan prinsip - prinsip *good governance*.

4. KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan pengaduan masyarakat di Setjen DPR RI telah dijalankan sesuai prinsip – prinsip *good governance*, namun masih menghadapi sejumlah tantangan yang memerlukan perhatian serius. Secara umum, mekanisme pelayanan pengaduan sudah dilengkapi dengan sistem klasifikasi, pelacakan, serta kanal pelaporan yang terbuka dan akuntabel. Penerapan prinsip efektivitas, efisiensi, transparansi, akuntabilitas, responsivitas, dan partisipasi dapat diidentifikasi dalam pelaksanaan tugas Bagian Pengaduan Masyarakat Setjen DPR RI, mulai dari penerimaan aduan hingga penyampaian aduan tersebut kepada Alat Kelengkapan Dewan (AKD) yang berwenang. Temuan penting dari penelitian ini mengindikasikan bahwa pemahaman masyarakat terhadap fungsi dan batas kewenangan Setjen DPR RI masih sangat terbatas, sehingga sering terjadi salah tujuan pengaduan yang menghambat efisiensi tindak lanjut. Selain itu, banyaknya pengaduan dengan data tidak lengkap serta kesalahan dalam memilih AKD yang sesuai juga menjadi hambatan lain sehingga berdampak pada efisiensi pelayanan. Di sisi lain, regulasi internal yang belum mengatur secara tegas mengenai sanksi atas kelalaian pengelolaan aduan juga menjadi titik lemah dari aspek penegakan hukum. Oleh karena itu, inovasi yang ditawarkan oleh penelitian ini terletak pada usulan penguatan sistem pengaduan terintegrasi yang mampu menyalurkan aduan secara otomatis dan tepat sasaran, didukung dengan peningkatan sosialisasi publik agar lebih memahami perbedaan antara tata kelola Setjen DPR RI dan penyelesaian DPR RI, serta pelatihan para pegawai untuk meningkatkan kompetensi sumber daya manusia karena jumlah aduan yang sangat banyak. Penelitian ini juga memperkaya literatur tentang *good governance* dalam konteks birokrasi legislatif, dengan menekankan pentingnya fungsi fasilitatif non-politik dalam menjaga tata kelola yang baik dalam pemerintahan. Dengan mendorong evaluasi sistemik dan pembaruan regulasi internal, hasil kajian ini diharapkan menjadi dasar untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan di lingkungan Sekretariat Jenderal DPR RI.

DAFTAR PUSTAKA

Ailen, Luthfi Nabilah and Adinda Maryam, *Data Lapangan Hasil Observasi Di Bagian Pengaduan Masyarakat Setjen DPR RI* (Jakarta, 16 May 2025)

Anneke Zehan Puspita Sari, Naomi Glori Natalia, Ratu Wulan Nur Cahya and Rudiana Rudiana, 'Good Governance Sebagai Upaya Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Dalam Pembangunan Di Indonesia', *JISPENDIORA Jurnal Ilmu Sosial Pendidikan Dan Humaniora*, 2 (2023), 185–92 <<https://doi.org/10.56910/jispendiora.v2i2.660>>

Ariawantara, Putu Aditya Ferdian, Sulikah Asmorowati and Erna Setijaningrum, 'SOSIALISASI SISTEM LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT PADA MASYARAKAT DESA SEMANDING, KABUPATEN TUBAN', *Jurnal Layanan Masyarakat (Journal of Public Services)*, 4 (2020), 143 <<https://doi.org/10.20473/jlm.v4i1.2020.141-151>>

Astuti, Melinda Putri and Is Hadri Utomo, 'Kualitas Pelayanan Publik Pada Website Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Di Kabupaten Karanganyar', *Wacana Publik*, 2 (2022), 125 <<https://doi.org/10.20961/wp.v2i1.63285>>

³⁹ (Kepala Bagian Pengaduan Masyarakat).

Bazarah, Jamil, 'Implementasi Good Governance Dalam Pelayanan Publik (Kajian Literasi Permasalahan Pelayanan Publik Di Indonesia)', *PREDIKSI : Jurnal Administrasi Dan Kebijakan*, 22 (2023), 36 <<https://doi.org/10.31293/pd.v22i1.6861>>

Budiman, Ahmad, 'Optimalisasi Penanganan Surat Pengaduan Masyarakat Ke DPR RI', *Jurnal Politika: Dinamika Masalah Politik Dalam Negeri Dan Hubungan Internasional*, 3 (2016), 324 <<https://jurnal.dpr.go.id/index.php/politika/article/view/322>> [accessed 28 May 2025]

Djafar, Rusni and Umar Sune, 'Responsivitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Pasien BPJS Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pohuwato', *Madani Jurnal Politik Dan Sosial Kemasyarakatan*, 14 (2022), 101 <<https://doi.org/10.52166/madani.v14i1.3005>>

DPR RI, Dumas Setjen, 'Alur & Syarat Pengaduan Masyarakat', *Pengaduan.Dpr.Go.Id*, 2019 <<https://pengaduan.dpr.go.id/index/syarat>> [accessed 23 May 2025]

Dwiyanto, Agus, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Cetakan Pertama (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2005)

Fadjar Trisakti, Adnin Dikeu Dewi Berliana, Al Bukhori and Alya Fitr, 'TRANSPARANSI DAN KEPENTINGAN UMUM', *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial*, 19 (2022), 32 <<https://doi.org/10.54783/dialektika.v19i1.61>>

Helmi, Muhammad Ishar, 'Pengaruh Teori Hukum Dan Implementasinya Dalam Sistem Hukum Di Indonesia', *SALAM: Jurnal Sosial Dan Budaya Syar-i*, 9 (2022), 1867 <<https://doi.org/10.15408/sjsbs.v9i6.28735>>

Jagaddhita, Meylani Arum, Retna Hanani and Tri Yuniningsoh, 'MANAJEMEN PELAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA SEKRETARIAT JENDERAL DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA', *Jurnal Penelitian Politik Dan Manajemen Publik*, 13 (2023), 10-13 <<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/45031>> [accessed 28 May 2025]

Lay, Marthina Raga, 'PARTISIPASI MASYARAKAT SEBAGAI SALAH SATU PILAR DALAM MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE', *Eqien - Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 10 (2022), 520 <<https://stiemuttaqien.ac.id/ojs/index.php/OJS/article/view/570>> [accessed 25 May 2025]

Masyarakat), Ibu Erni Husniyati (Kepala Bagian Pengaduan, 'Data Lapangan Hasil Wawancara Kondisi Kinerja Di Bagian Pengaduan Setjen DPR RI' (Jakarta, 16 May 2025)

Peraturan Sekretaris Jenderal DPR RI No. 2 Tahun 2024 Tentang Pengelolaan Aspirasi Dan Pengaduan Masyarakat Kepada DPR RI

Peraturan Sekretaris Jenderal DPR RI No. 6 Tahun 2021 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal DPR RI

Peraturan Sekretaris Jenderal DPR RI No. 9 Tahun 2020 Tentang Pengaduan Masyarakat Terhadap Kinerja Sekretariat Jenderal DPR RI

Prasodjo, Tunggul, *Manajemen Pelayanan Publik*, Cetakan I (Yogyakarta: Zahir Publishing, 2020)

Pratama, M Aviv Adhitya Putra, Hashfi Rafdi and Alberto Noviano Patty, 'Akuntabilitas Kinerja Inspektorat Kabupaten Lampung Tengah Dalam Mewujudkan Good Governance (Studi Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan 2023)', *Jurnal Ilmu Politik Dan Studi Sosial Terapan*, 3 (2024), 41 <<https://jurnal.polstac.or.id/index.php/jiposster/article/view/11>> [accessed 25 May 2025]

Rachmasari, Tania and Muhammad Farid Ma'ruf, 'ANALISIS PELAKSANAAN PRINSIP TRANSPARANSI DALAM PENGELOLAAN PENGADUAN ONLINE UNTUK MEWUJUDKAN GOOD LOCAL GOVERNANCE (STUDI PADA SP4N-LAPOR! DI DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA, STATISTIK, DAN PERSANDIAN KABUPATEN NGAWI)', *Publika*, 11 (2023), 2401-14 <<https://doi.org/10.26740/publika.v11n4.p2401-2414>>

Rachmayanti, Siti Deliana, Sri Nurhari Susanto and Suhartoyo, 'Penerapan Prinsip Efisiensi Dan Efektivitas Dalam Pendaftaran Penduduk Melalui Website Sintren Sebagai Perwujudan Prinsip Good Governance', *Administrative Law and Governance Journal*, 5 (2022), 80 <<https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/alj/article/view/14556>> [accessed 25 May 2025]

Rahmadi, *Paradigma Pemerintahan Dan Good Governance*, Cetakan I (Yogyakarta: Trussmedia Grafika, 2019)

Rohman, Abd and Yayang Hanafi, 'PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK', *REFORMASI*, 9 (2019), 158 <<https://doi.org/10.33366/rfr.v9i2.1469>>

Sansena, Yudha, 'Implementasi Sistem Layanan Pengaduan Masyarakat Kecamatan Medan Amplas Berbasis Website', *Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Asia*, 15 (2021), 91-92 <<https://doi.org/10.32815/jitika.v15i2.611>>

Santoso, Tulus and Teguh Kurniawan, 'Analisis Kinerja Bagian Pengaduan Masyarakat Sekretariat Jenderal DPR RI', *MIMBAR, Jurnal Sosial Dan Pembangunan*, 31 (2015), 167-76 <<https://doi.org/10.29313/mimbar.v31i1.1305>>

Sekretariat Jenderal DPR RI, *SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN SEKRETARIAT JENDERAL DPR RI TAHUN 2023* (Jakarta, 2023) <<https://berkas.dpr.go.id/setjen/dokumen/reformasi-birokrasi-Sekjen-Laporan-Survei-Kepuasan-Masyarakat-Sekretariat-Jenderal-DPR-RI-Tahun-2023-1713415869.pdf>> [accessed 28 May 2025]

Setianto, Tomi, Sinta Ningrum and Didin Muhafidin, 'Implementation of Government Performance Accountability System (SAKIP) in Indonesian Local Government (Case of Regional Development Planning Board of Sukabumi Regency)', *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 5 (2021), 65 <<https://doi.org/10.24198/jmpp.v5i1.34738>>

Sulistiyono, Firman, 'TANGGUNG JAWAB PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN JEMBER DALAM MENYELENGGARAKAN PENGELOLAAN SAMPAH BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 18 TAHUN 2008 TENTANG PENGELOLAAN SAMPAH', *Constitution Journal*, 1 (2022), 157-68 <<https://doi.org/10.35719/constitution.v1i2.29>>

Triyanto, Deni, Heru Purnawan and Boni Saputra, 'Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Puskesmas Betungan Kota Bengkulu', *Restorica: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara Dan Ilmu Komunikasi*, 7 (2021), 1-6 <<https://doi.org/10.33084/restorica.v7i1.1922>>

Wijayanti, Wening and Denok Kurniasih, 'Penerapan Kode Etik Aparatur Sipil Negera Dalam Upaya Meningkatkan Disiplin Aparatur Sipil Negera', *Publikauma: Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 11 (2023), 45 <<https://doi.org/10.31289/publika.v11i1.9524>>