



Efektivitas Pengaduan Masyarakat ke DPR RI

Ahmad Budiman^{*)}

Abstrak

Upaya sistematis yang telah dilakukan oleh DPR RI dalam menerima dan menindaklanjuti pengaduan masyarakat mendatangkan hasil yang cukup signifikan. Data menunjukkan, terjadi kenaikan jumlah pengaduan masyarakat ke DPR RI baik yang diterima melalui surat pengaduan masyarakat, melalui media online, maupun melalui SMS Aspirasi. Namun demikian efektivitas tindak lanjut pengaduan masyarakat melalui pelaksanaan rapat-rapat DPR RI dan kunker juga harus semakin ditingkatkan kuantitas dan kualitasnya.

A. Pendahuluan

Perubahan Konstitusi Negara Republik Indonesia membawa konsekuensi pada meningkatkan harapan dan tuntutan masyarakat terhadap kinerja DPR dalam melaksanakan fungsinya. Untuk itu setiap anggota DPR RI harus dekat dan memperjuangkan aspirasi masyarakat pemilihnya secara maksimal. Hal ini berangkat dari pemikiran khususnya mengenai sistem pemilu yang telah berhasil mengantarkan Anggota DPR RI duduk sebagai wakil rakyat berdasarkan suara terbanyak. Realita ini otomatis meningkatkan fungsi keterwakilan DPR RI dalam menyuarakan dan memperjuangkan aspirasi masyarakat, lebih khusus lagi konstituen masing-masing yang diwakilinya.

Konsekuensinya, keberadaan wakil rakyat mengisyaratkan bahwa

tugas konstitusional anggota dewan adalah untuk lebih menyerap aspirasi rakyat sebagai wujud nyata wakil rakyat yang dipilih langsung. Dalam kerangka kedewanan, hubungan antara anggota dengan konstituen ditegaskan menjadi salah satu tugas dan wewenang DPR untuk menyerap, menghimpun, menampung, dan menindaklanjuti aspirasi masyarakat sebagaimana disebutkan dalam Peraturan Tata Tertib DPR RI. Dan salah satu perwujudan pelaksanaan tugas dan wewenang ini adalah melalui media komunikasi surat pengaduan masyarakat.

B. Surat Pengaduan Masyarakat

Prinsip dasar yang perlu diperhatikan dalam pengelolaan surat pengaduan masyarakat ke DPR RI adalah objektivitas,

^{*)} Peneliti bidang Komunikasi Politik dan Pemerintahan Indonesia pada Pusat Pengkajian Pengolahan Data dan Informasi (P3DI) Setjen DPR RI, e-mail: budiman69@gmail.com

koordinasi, efektif dan efisien, akuntabilitas, transparansi, keadilan, dan rahasia. Lahirnya Keputusan Badan Urusan Rumah Tangga (BURT) DPR RI Nomor 03/BURT/DPR RI/2010-2011 tentang Pedoman Umum Pengelolaan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat DPR RI, menjadikan pedoman yang jelas dan pasti bagi AKD DPR RI maupun Setjen DPR RI untuk mengelola aspirasi dan pengaduan masyarakat yang disampaikan ke DPR RI.

Selanjutnya dalam pelaksanaannya menimbulkan perubahan pada sistem, prosedur dan mekanisme penanganan surat yang telah berjalan selama ini. Perubahan terpenting adalah diberlakukannya sistem satu pintu atas pengelolaan surat surat aspirasi dan pengaduan yang masuk ke DPR baik yang ditujukan kepada Ketua DPR RI, Pimpinan AKD DPR RI terkait (Komisi-komisi dan Badan) maupun surat yang bersifat tembusan.

Pembahasan surat pengaduan masyarakat terjadi pada pelaksanaan tugas dan wewenang AKD dengan tahapannya sebagai berikut:

1. Surat aspirasi dan pengaduan masyarakat yang telah dianalisis diterima Pimpinan AKD yang bersangkutan.
2. Dalam setiap masa sidang, pada masing-masing Komisi telah diagendakan rapat pembahasan surat-surat pengaduan masyarakat yang direkomendasikan oleh Pimpinan DPR RI untuk dibahas. Pengelolaan surat pengaduan yang disampaikan dalam rapat-rapat AKD minimal satu kali dalam satu bulan per masa sidang. Namun diluar agenda tersebut, apabila diperlukan masing-masing Komisi dapat mengadakan rapat pembahasan surat pengaduan masyarakat.
3. Komisi membahas tindak lanjut surat pengaduan masyarakat dalam forum Rapat Kerja (Raker) dengan pasangan kerjanya. Komisi dapat membentuk Panitia Kerja (Panja), apabila diperlukan pendalaman atau penyelesaian segera terhadap permasalahan yang diajukan masyarakat.
4. Dalam hal AKD memberikan rekomendasi atas hasil rapat, surat rekomendasi yang ditujukan kepada

instansi atau pihak-pihak terkait disampaikan melalui Pimpinan DPR RI.

5. Hasil tindak lanjut surat pengaduan masyarakat oleh AKD disampaikan kepada Setjen DPR RI untuk selanjutnya disampaikan kepada pemohon.
6. Khusus pengaduan yang substansinya terkait lintas Komisi, maka Pimpinan DPR RI dapat merekomendasikan tindak lanjut surat pengaduan masyarakat melalui Rapat Gabungan Komisi.

Selain melalui rapat di DPR RI, metode tindak lanjut pengaduan masyarakat juga dapat dilakukan melalui kunjungan kerja. Materi surat pengaduan masyarakat yang disampaikan ke DPR RI dan telah dianalisis, selanjutnya menjadi materi yang wajib dibawa saat dilakukannya kunjungan kerja (kunker) untuk ditindaklanjuti langsung ditempat pelapor berada.

Berdasarkan sistem Pemilu yang telah dilaksanakan, Anggota Dewan Periode 2009-2014 wajib mempertanggungjawabkan keterwakilannya dengan memperhatikan dan menindaklanjuti berbagai macam pengaduan ataupun aspirasi masyarakat atau konstituen. Jika sebelumnya pengaduan masyarakat dan aspirasi masyarakat disampaikan dalam bentuk yang terbatas antara lain melalui surat pengaduan masyarakat, berkunjung langsung ke DPR-RI, dan mengikuti Rapat Dengar Pendapat Umum (RDPU) dengan Komisi terkait, maka sejak Mei 2011, Dewan membuka akses lain yaitu melalui pesan singkat dan situs resmi Dewan yang dapat dipantau langsung dalam jaringan atau *online*.

Peningkatan efektivitas dan efisiensi penerimaan dan tindak lanjut surat pengaduan masyarakat, dilakukan melalui analisa yang mendalam terhadap berbagai kendala yang ditemukan selama ini. Pada tahun 2011 dengan disahkannya Pedoman Umum Pengelolaan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat DPR RI, prosedur pengelolaan aspirasi dan pengaduan masyarakat semakin disempurnakan. Lebih dari itu ditetapkan juga indikator kinerja yang diperlukan untuk mengukur tingkat kinerja AKD dalam melaksanakan fungsi dan tugasnya dalam menyerap serta menindaklanjuti aspirasi dan pengaduan

masyarakat. Selanjutnya agar dalam pelaksanaannya terkoordinasi dengan baik, maka diatur pula pola hubungan tata kerja antara sesama AKD maupun dengan Setjen DPR RI. Secara keseluruhan penyempurnaan sistem ini dimaksudkan semakin mempermudah masyarakat dalam menyampaikan surat pengaduan masyarakat ke DPR RI. Sedangkan dari sisi kuantitas, DPR RI berharap jumlah surat pengaduan masyarakat yang diterima DPR RI pada tahun ini akan meningkat lebih banyak dari tahun-tahun sebelumnya.

Data berikut ini merupakan deskripsi surat pengaduan masyarakat berdasarkan bidang masalahnya yang diterima DPR RI selama tahun 2011, yaitu:

Tabel 1.
Surat Masuk Pengaduan Masyarakat
melalui Surat berdasarkan
Permasalahan
Periode Januari - 19 Desember 2011

No.	Bidang Masalah	Jumlah
1	Politik/Hukum	2034
2	Tanah/Rumah/Bangunan	580
3	Ekonomi/Keuangan	143
4	Perburuhan/Tenaga Kerja	118
5	Aparatur Negara/Kepegawaian	125
6	Sosial/Budaya	110
7	Lingkungan Hidup	49
8	Pendidikan	38
9	Kehutanan	36
10	Agama	32
11	Kesehatan	21
12	Lain-lain	147
Jumlah		3433

Sumber: Bagian Pengaduan Masyarakat Setjen DPR RI

Walaupun hasil analisa surat pengaduan masyarakat, diharapkan dapat membantu mempercepat AKD dalam pelaksanaan tugasnya, namun pada kenyataannya belum dapat dipergunakan secara maksimal. Upaya DPR RI untuk menyempurnakan pengelolaan surat pengaduan masyarakat, tidak sebanding optimalisasi AKD dalam menindaklanjutinya. Efektivitas tindak lanjut

Tabel 2.
Surat Masuk Pengaduan Masyarakat
melalui Website berdasarkan
Permasalahan
Periode Mei - Desember 2011

No.	Bidang Masalah	Jumlah
1	Politik/Hukum	102
2	Aparatur Negara/Kepegawaian	79
3	Pendidikan	60
4	Perburuhan/Tenaga Kerja	37
5	Tanah/Rumah/Bangunan	33
6	Ekonomi/Keuangan	30
7	Sosial/Budaya	13
8	Agama	12
9	Kesehatan	12
10	Kehutanan	9
11	Lingkungan Hidup	6
12	Lain-lain	202
Jumlah		595

Sumber: Bagian Pengaduan Masyarakat Setjen DPR RI

Tabel 3.
Aspirasi melalui SMS
Periode Mei - Desember 2011

No.	Bulan	Jumlah
1	Mei	2701
2	Juni	2571
3	Juli	1255
4	Agustus	1128
5	September	1273
6	Oktober	6787
7	November	2608
8	Desember	3024
Jumlah		21347

Sumber: Bagian Pengaduan Masyarakat Setjen DPR RI

surat pengaduan masyarakat, masih harus dikorbankan dengan alokasi penggunaan waktu kerja AKD pada tugas lain yang dinilai memiliki tingkat urgensi yang lebih tinggi. Hal ini pula yang menyebabkan tindak lanjut surat pengaduan masyarakat tidak dapat dilakukan secara tepat waktu dan aktual sesuai dengan permasalahan yang diajukan oleh masyarakat ke DPR.

C. Penutup

Kepercayaan masyarakat untuk menyampaikan pengaduannya kepada DPR RI pada hakekatnya menimbulkan ketergantungan komunikasi yang perlu diwujudkan dengan kecepatan Alat Kelengkapan DPR RI untuk memberikan respon berupa tanggapan atas surat pengaduan masyarakat tersebut. Agenda rapat AKD yang membahas surat pengaduan masyarakat, perlu disusun dengan efektif dan menjadi komitmen dari seluruh Anggota AKD untuk melaksanakannya dengan optimal. Bahkan bila diperlukan, pembentukan Panja-Panja perlu ditambah dalam rangka mengusut, mendalami, dan menindaklanjuti suatu permasalahan yang diajukan oleh masyarakat secara lebih spesifik. Dan yang tak boleh dilupakan adalah, menjadi kewajiban bagi setiap AKD dan atau Anggota DPR RI yang akan melakukan Kunker untuk membawa materi pengaduan masyarakat yang terkait dengan daerah yang akan dikunjunginya.

Perlunya AKD meningkatkan kecepatan dalam memberikan tanggapan atas surat pengaduan masyarakat ini juga menjadi bagian yang perlu terus disempurnakan dalam sistem pengelolaan dan media komunikasi yang digunakan. Sistem pengelolaan dan media komunikasi pengaduan masyarakat, harus senantiasa sejalan dengan dinamika perkembangan permasalahan yang dihadapi sertakemajuan teknologi yang terjadi di masyarakat.

Rujukan:

1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2009 tentang MPR, DPR, DPD, DPRD.
2. Peraturan Tata Tertib DPR RI.
3. Keputusan Badan Urusan Rumah Tangga (BURT) DPR RI Nomor 03/BURT/DPR RI/2010-2011 tentang Pedoman Umum Pengelolaan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat DPR RI.
4. Laporan Pengaduan Masyarakat Ke DPR RI Tahun 2011.
5. <http://pengaduan.dpr.go.id/>