

OPTIMALISASI PENANGANAN SURAT PENGADUAN MASYARAKAT KE DPR RI

Ahmad Budiman*

Abstract

Maximizing the handling of public complaints to the House, whether received by mail or through media online or "SMS Aspiration" has shown significant results. However, this condition is not comparable with the ability of the of the House to follow up the complaints which is still less than expected. Thus the maximizing the follow up of the public complaints letters is an urgent matter in the parliament, which can be conducted by the complementary bodies of the house to form a special committee or working team to deal with all complaints come from public.

Keywords: Public Complaint Letters, DPR, SMS Aspirasi

Abstrak

Optimalisasi penanganan pengaduan masyarakat ke DPR RI mendatangkan hasil yang cukup signifikan, baik yang diterima melalui surat pengaduan masyarakat, melalui media online dan melalui SMS Aspirasi. Namun demikian kondisi ini tidak sebanding dengan kemampuan Dewan dalam menindaklanjuti surat pengaduan masyarakat yang jumlah hingga saat ini masih kurang maksimal. Optimalisasi tindaklanjut surat pengaduan masyarakat perlu diwujudkan dengan kecepatan Alat Kelengkapan DPR RI atau membentuk Pansus/Tim untuk memberikan respon berupa tanggapan atas surat pengaduan masyarakat tersebut.

Kata Kunci: Surat Pengaduan Masyarakat, DPR, SMS Aspirasi

* Penulis adalah peneliti komunikasi politik P3DI Setjen DPR RI, email: a.budiman69@gmail.com

A. Latar Belakang

Perubahan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, sesungguhnya telah meningkatkan peran Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (DPR RI) dan membawa konsekuensi kepada meningkatkan harapan dan atau tuntutan masyarakat terhadap kinerja DPR. 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 menghantarkan 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.

UUD 1945 sebelum diamandemen memberikan kekuasaan yang sangat besar kepada eksekutif, sehingga salah satu target dalam melakukan amandemen pada waktu itu adalah menjadi penyeimbang dalam relasi politik yang diatur dalam amandemen. Pemberian wewenang untuk menyeimbangkan kekuasaan ini tampak antara lain dalam hal pelaksanaan fungsi legislatif dan beberapa wewenang lainnya. Misalnya, dalam UUD 1945 sebelum diamandemen, kekuasaan membentuk undang-undang ada di tangan Presiden (Pasal 5 ayat (1) UUD 1945 sebelum diamandemen), UUD 1945 setelah amandemen menyatakan bahwa kekuasaan tersebut ada di tangan DPR (Pasal 5 ayat (1), Pasal 20, dan Pasal 21 UUD 1945). Demikian pula dengan kekuasaan Presiden dalam hal tertentu seperti dalam memberikan grasi dan rehabilitasi yang di dalam UUD 1945 sebelum diamandemen sepenuhnya berada di tangan Presiden, pada saat ini harus dengan persetujuan DPR (Pasal 14 UUD 1945). Pelaksanaan ketiga fungsi DPR sebagaimana ditegaskan di dalam Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2009 tentang Majelis Permusyawaratan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Daerah, dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, serta juga di dalam Peraturan Tata Tertib DPR menjadi dapat dilakukan secara optimal dalam kerangka representasi rakyat.

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 RI untuk menyerap, menghimpun, menampung, dan menindaklanjuti aspirasi masyarakat sebagaimana disebutkan dalam Peraturan Tata Tertib DPR RI.¹ Sedangkan tugas dan fungsi

¹ Peraturan Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 01/DPR RI/2009-2010 tentang Tata Tertib Pasal 6 huruf s.

selaku Anggota Dewan, bahwa Anggota mempunyai kewajiban menampung dan menindaklanjuti aspirasi dan pengaduan masyarakat.² Dan salah satu perwujudan adalah pelaksanaan tugas dan wewenang ini adalah melalui media komunikasi surat pengaduan masyarakat.

Namun demikian pelaksanaan tugas dan wewenang tidak luput dari kritikan masyarakat terutama dari kepedulian DPR RI dalam menerima dan menindaklanjuti aspirasi masyarakat. Kondisi penerimaan dan tindaklanjut surat pengaduan masyarakat dapat dideskripsikan berikut ini:

TABEL 1. SURAT PENGADUAN MASYARAKAT DITERIMA DPR RI BERDASARKAN BIDANG MASALAH TAHUN 2005

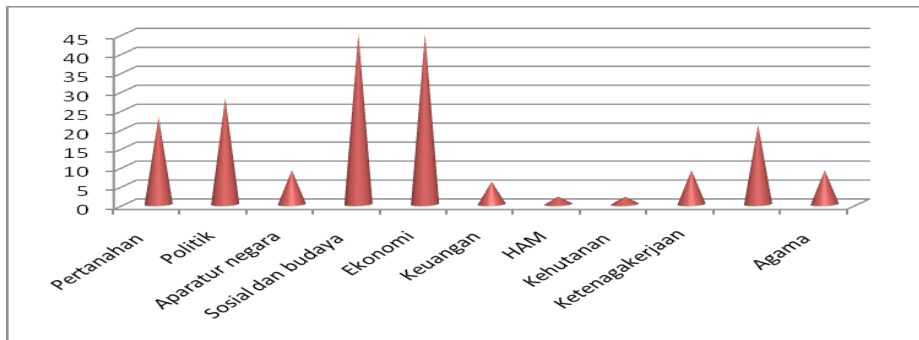
No	Bidang Masalah	Jumlah Surat
1	Pertanahan	94
2	Politik	30
3	Aparatur negara	51
4	Sosial dan budaya	71
5	Ekonomi	24
6	Keuangan	21
7	HAM	7
8	Kehutanan	18
9	Ketenagakerjaan	25
10	Peradilan/pelanggaran hukum	142
11	Agama	5
	Jumlah	488

Sumber: Bagian Pengaduan Masyarakat Setjen DPR RI, Laporan Tahunan Pengaduan Masyarakat Tahun 2005.

Berdasarkan data tersebut dapat kita ketahui, bahwa pada tahun 2005 bidang masalah peradilan/pelanggaran hukum adalah bidang masalah yang paling banyak disampaikan masyarakat melalui surat pengaduan masyarakat kepada DPR RI sebanyak 142 surat (29%). Selanjutnya surat pengaduan masyarakat bidang masalah pertanahan sebanyak 94 surat (19,26%) adalah bidang masalah berikutnya yang banyak disampaikan masyarakat ke DPR RI. Sedangkan surat pengaduan masyarakat untuk bidang masalah agama paling sedikit (1,02%) disampaikan masyarakat ke DPR RI.

Deskripsi atas tindak lanjut (*follow-up*) surat pengaduan masyarakat berdasarkan bidang permasalahannya adalah sebagai berikut:

² *Ibid.*, Pasal 12 huruf j.



Sumber: Bagian Pengaduan Masyarakat Setjen DPR RI, Laporan Tahunan Pengaduan Masyarakat Tahun 2005 (diolah).

Kondisi riil yang terjadi berkaitan dengan jumlah tindaklanjut surat pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh DPR RI, memang tidak sebanding dengan jumlah surat pengaduan masyarakat yang diterima oleh DPR RI. Jumlah keseluruhan tindaklanjut surat pengaduan masyarakat berjumlah 199 surat dari 488 surat pengaduan masyarakat yang diterima DPR RI. Meski surat pengaduan masyarakat untuk bidang masalah peradilan/penegakan hukum paling banyak disampaikan masyarakat, namun pada kenyataannya bidang sosial budaya dan ekonomi adalah bidang masalah yang paling banyak masing-masing berjumlah 45 surat pengaduan masyarakat (22,6%) ditindaklanjuti oleh DPR RI.

Pada tahun 2006 sejumlah 371 surat, lebih rendah dari penerimaan surat pengaduan masyarakat pada tahun sebelumnya sebanyak 488 surat. Berdasarkan data tersebut dapat kita ketahui, bahwa pada tahun 2006 bidang masalah peradilan/pelanggaran hukum adalah bidang masalah yang paling banyak disampaikan masyarakat melalui surat pengaduan masyarakat kepada DPR RI sebanyak 132 surat (35,58%). Selanjutnya surat pengaduan masyarakat bidang masalah pertanian sebanyak 81 surat (21,8%) adalah bidang masalah berikutnya yang banyak disampaikan masyarakat ke DPR RI. Sedangkan surat pengaduan masyarakat untuk bidang masalah keuangan dan ekonomi paling sedikit masing-masing berjumlah 2 surat (0,54%) disampaikan masyarakat ke DPR RI.

Seperti juga pada tahun 2005, maka pada tahun 2006 tindaklanjut surat pengaduan masyarakat oleh DPR RI juga tidak sebanding dengan surat pengaduan masyarakat yang diterima oleh DPR RI. Jumlah surat pengaduan masyarakat yang diterima DPR RI sejumlah 371 surat pengaduan, hanya mampu ditindaklanjuti oleh DPR RI sebanyak 288 surat pengaduan masyarakat. Surat pengaduan masyarakat untuk bidang masalah peradilan/pelanggaran hukum

hanya mampu ditindaklanjuti sebanyak 55 surat pengaduan dari 132 surat pengaduan masyarakat yang diterima DPR RI.

Pada tahun 2007 surat pengaduan masyarakat yang diterima DPR RI berdasarkan bidang masalah berjumlah 356 surat pengaduan masyarakat dan ditindaklanjuti oleh Dewan sebanyak 112 surat pengaduan masyarakat. Surat pengaduan masyarakat yang ditindaklanjuti oleh DPR RI hanya mencapai 31,46% dari jumlah surat pengaduan masyarakat yang diterima DPR RI. Sedangkan pada tahun 2008 surat pengaduan masyarakat yang diterima DPR RI berdasarkan bidang masalah berjumlah 265 surat pengaduan masyarakat dan ditindaklanjuti oleh Dewan sebanyak 232 surat pengaduan masyarakat. Meski mampu menindaklanjuti surat pengaduan masyarakat sebanyak 87,54% dari surat pengaduan masyarakat yang diterima DPR RI, namun jumlah surat pengaduan masyarakat yang diterima DPR RI sangat sedikit sekali.

Mencermati data mengenai penerimaan dan tindaklanjut surat pengaduan masyarakat ke DPR RI, maka DPR RI periode 2009-2014 memiliki komitmen untuk mengoptimalkan kinerjanya terutama dalam menerima dan menindaklanjuti surat pengaduan masyarakat. Berdasarkan Keputusan Badan Urusan Rumah Tangga diputuskan langkah efektif untuk mengoptimalkan kinerja DPR RI dalam menerima dan menindaklanjuti surat pengaduan masyarakat, yaitu:

1. Menyusun dan menetapkan Pedoman Umum Pengelolaan Surat Pengaduan Masyarakat dalam rangka memberikan panduan pelaksanaan yang jelas kepada Alat Kelengkapan DPR RI, Anggota DPR RI, Setjen DPR RI dan semua pihak yang terkait dengan mekanisme penerimaan dan tindaklanjut surat pengaduan masyarakat.
2. Hakekatnya fungsi keterwakilan sebagai konsekuensi pemilihan Anggota DPR RI secara langsung berdasarkan pemilihan Anggota DPR RI secara langsung berdasarkan suara terbanyak pada sistem Pemilu yang lalu, mengharuskan dilakukannya penganekaragaman (*diversifikasi*) serta upaya peningkatan efektivitas kegiatan menampung, menghimpun, menyerap, dan menindaklanjuti aspirasi dan pengaduan masyarakat oleh seluruh AKD DPR RI.
3. Sarana penerimaan dan tindaklanjut surat pengaduan masyarakat tidak hanya dapat dilakukan dalam bentuk surat pengaduan, tetapi juga semakin dipermudah dengan dibukanya *website* pengaduan masyarakat yang terdapat pada *website* DPR RI serta SMS Pengaduan Masyarakat.

4. Meyakinkan masyarakat bahwa mekanisme penerimaan surat pengaduan masyarakat begitu mudah dan murah serta dapat menggunakan media komunikasi yang paling mudah dipergunakan oleh masyarakat.³

B. Permasalahan

Paparan mengenai aktivitas penerimaan dan tindaklanjut surat pengaduan masyarakat ke DPR RI menunjukkan jumlah penerimaan yang tidak optimal. Jumlah tindaklanjut surat pengaduan masyarakat lebih sedikit dari pada jumlah surat pengaduan masyarakat yang diterima DPR RI. Kondisi ini menimbulkan pertanyaan mengenai: **Bagaimana optimalisasi penanganan surat pengaduan masyarakat ke DPR RI?**

C. Tujuan

Sesuai dengan permasalahan yang diajukan, maka tulisan ini bertujuan mengetahui mekanisme penerimaan dan tindaklanjut surat pengaduan masyarakat, serta upaya yang untuk mengoptimalkannya.

D. Kerangka Pemikir

Demokrasi sebagai sebuah sistem politik dapat dilihat dari berbagai dimensi. Dalam makna yang demikian ini, menjadi dapat dimengerti mengapa terdapat begitu banyak definisi tentang demokrasi. Dalam pengertian yang paling klasik, demokrasi sekurang-kurangnya diartikan sebagai “pemerintahan oleh dan untuk rakyat”. Namun dalam perkembangannya harus mendapatkan masukan prinsip perwakilan.⁴

Sejak awal kemerdekaan anggota parlemen Indonesia cenderung menjadi wakil rakyat bertipe Wali (*trustee*) dimana anggota DPR RI secara bebas berdasar pengalaman dan pemahamannya tentang kehidupan konstituen mereka, secara mandiri menyimpulkan permasalahan yang dihadapi rakyat yang pada gilirannya dijadikan argument untuk menjalankan kekuasaan (fungsi dan hak) DPR RI.⁵

Namun demikian Bintang Saragih mengkritik mengenai fungsi representasi DPR RI ini belum begitu menonjol atau dikedepankan. Dalam pelaksanaan fungsi-fungsi DPR RI, yaitu fungsi legislasi, fungsi anggaran dan fungsi

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 Daniel Sparingga, *Demokrasi Sejarah, Konsep dan Praktiknya*, dalam Andy Ramses dan La Bakry (ed), *Politik dan Pemerintahan Indonesia*, Penerbit Masyarakat Ilmu Pemerintahan Indonesia, Jakarta, 2009, hal. 16.

⁵ Arbi Sanit, *DPR RI di Antara Demokrasi Parlemenaria Isme dan demokrasi Presidensialisme*, dalam *Ibid.*, hal. 371.

pengawasan, anggota-anggota DPR RI sebagai wakil rakyat berarti mendasarkan tindakannya atas nama rakyat atau memperjuangkan aspirasi rakyat yang diwakilinya, tetapi mereka bertindak atas nama partainya atau sesuai dengan arahan yang digariskan partainya. Kedudukan wakil atau anggota DPR RI seperti ini mirip dengan konsep “partisan” atau “mandat imperatif”.⁶ Sedangkan Saldi Isra menilai, pergerakan menuju titik nol terasa sejak DPR RI mulai kehilangan kemampuan dalam merespons dan mengekspresikan kepentingan publik.⁷

Keberhasilan seorang wakil rakyat dalam menjalankan peranannya untuk menerima dan menindaklanjuti aspirasi masyarakat banyak tergantung pada orientasinya terhadap permasalahan yang dihadapi masyarakat. Hal itu dapat dipandu berdasarkan pendekatan teori penetrasi social (social penetration theory) sebagaimana dikemukakan Altman dan Taylor yang dikutip dari Littlejohn. Menurut teori ini anda dapat mengetahui orang lain dengan “memasuki” inti-sphere-nya. Inti ini terdiri atas keluasan dan kedalaman. Beragam hal mengenai seseorang dapat anda pelajari dari keluasannya (breadth), dan kejelasan informasi mengenai satu atau dua hal dari kedalamannya (depth). Teori awal Altman dan Taylor berdasarkan pada pendapat paling populer dalam tradisi sosio-psikologis teori ekonomi bahwa manusia mengambil keputusan berdasarkan biaya dan keuntungan yang dikenal dengan proses pertukaran sosial. Interaksi manusia sama seperti transaksi ekonomi.⁸

Keharusan anggota Dewan dalam berinteraksi dengan masyarakat khususnya dalam menindaklanjuti surat pengaduan masyarakat termasuk dalam identifikasi komunikasi antara pribadi. Pakar komunikasi Hovland menyatakan bahwa komunikasi antar pribadi sebagai suatu keadaan interaksi ketika seorang komunikator mengirimkan stimuli untuk mengubah tingkah laku orang lain (komunikasikan) dalam sebuah peristiwa tatap muka. Pendapat ini kemudian diperkuat dengan pendapat Barnlund mengenai cirri komunikasi antar pribadi yaitu diawali dengan adanya kesepakatan pandangan, kesepakatan

⁶ Partisan dimana si wakil bertindak sesuai dengan keinginan atau program dari partainya. Setelah calon terpilih menjadi anggota DPR maka lepaslah hubungannya dengan para pemilihnya dan mulailah hubungannya (termasuk pertanggungjawabannya) dengan parpol yang mencalonkannya dalam pemilihan umum tersebut.. “Mandat Imperatif (teori Hukum Tata Negara) dimana si wakil di lembaga perwakilan bertindak sesuai dengan instruksi (penugasan) pimpinan partainya/fraksinya di DPR, dan apabila ada hal-hal baru yang tidak terdapat dalam instruksi (penugasan) tersebut, maka si wakil harus memperoleh instruksi baru, setelah itu baru dapat melaksanakannya sesuai penugasan partainya. Bintang Saragih, “Strategi Memasukkan Fungsi Representasi dalam Undang-Undang SUSDUK dan Tata Tertib DPR RI”, <http://www.parlemen.net/privdocs/ce1afab30b15fe1ad693c01275b3791e.pdf> diakses tanggal 7-9-2012

⁷ Saldi Isra, *Potret Lembaga Perwakilan Rakyat*, dalam Andy Ramses dan La Bakry (ed), hal. 391.

⁸ Stephen W Littlejohn, *Theories Of Human Communication* (eighth edition), Belmont USA: Thomson Wadsworth, 2005, p. 189.

ini memungkinkan ketergantungan komunikasi, interaksi ini terpusat pada pertukaran pesan dan berbentuk tatap muka yang pada umumnya memiliki prosedur teratur.⁹

E. Identifikasi Surat Pengaduan Masyarakat

Keputusan yang dihasilkan oleh BURT DPR RI beranjak dari kondisi penerimaan dan tindak lanjut aspirasi masyarakat. Bahkan pada dua tahun pertama masa bakti DPR RI periode 2009-2014, juga mendapatkan kondisi penerimaan dan tindak lanjut aspirasi masyarakat yang tidak optimal, sebagaimana data berikut ini:

TABEL 2. SURAT MASUK PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI SURAT BERDASARKAN PERMASALAHAN TAHUN 2009

NO.	BIDANG MASALAH	JUMLAH
1.	POLITIK/HUKUM	38
2.	TANAH/RUMAH/BANGUNAN	20
3.	SOSIAL/BUDAYA	11
4.	EKONOMI/KEUANGAN	7
5.	APARATUR NEGARA/KEPEGAWAIAN	6
6.	PERBURUHAN/TENAGA KERJA	5
7.	KEHUTANAN	3
8.	PENDIDIKAN	2
9.	LINGKUNGAN HIDUP	1
10.	AGAMA	1
11.	KESEHATAN	0
12.	LAIN-LAIN	0
JUMLAH		94

Sumber: Bagian Pengaduan Masyarakat Setjen DPR RI, Laporan Tahunan Pengaduan Masyarakat Tahun 2009

Jumlahnya penerimaan surat pengaduan masyarakat pada tahun 2009 ternyata lebih rendah dari penerimaan surat pengaduan masyarakat yang diterima oleh DPR RI pada periode sebelumnya. Hanya 94 surat pengaduan masyarakat yang diterima dengan bidang politik dan hukum yang paling banyak diajukan sejumlah 38 surat pengaduan masyarakat.

Meski jumlah penerimaan surat pengaduan masyarakat sangat sedikit, namun komitmen untuk mengoptimalkan tindak lanjut surat pengaduan masyarakat mulai dilakukan, sebagaimana data berikut ini:

⁹ Reed H Blake dan Erwin O Haroldsen, *Taksonomi Konsep Komunikasi*, alihbahasa Hasan Bahanan, Penerbit Papyrus Surabaya, Surabaya, 2005, hal. 30.

TABEL 3. SURAT TINDAK LANJUT PENGADUAN MASYARAKAT YANG DITERUSKAN KEPADA AKD TAHUN 2009

NO.	BIDANG MASALAH	JUMLAH
1.	KOMISI I	4
2.	KOMISI II	40
3.	KOMISI III	52
4.	KOMISI IV	3
5.	KOMISI V	1
6.	KOMISI VI	3
7.	KOMISI VII	1
8.	KOMISI VIII	5
9.	KOMISI IX	14
10.	KOMISI X	3
11.	KOMISI XI	3
12.	BALEG, PANGGAR, BK, FRAKSI	7
JUMLAH		136

Sumber: Bagian Pengaduan Masyarakat Setjen DPR RI, Laporan Tahunan Pengaduan Masyarakat Tahun 2009

Jumlah tindaklanjut surat pengaduan masyarakat yang lebih besar dari pada jumlah surat yang diterima disebabkan bidang masalah yang diajukan tersebut terkait dengan bidang masalah pada beberapa komisi atau alat kelengkapan lainnya. Sehingga atas disposisi dari Ketua DPR RI, tindaklanjut surat pengaduan tersebut harus di tindaklanjuti oleh beberapa alat kelengkapan Dewan terkait.

Pada tahun 2010 penerimaan surat pengaduan masyarakat justru berkurang dari tahun sebelumnya yaitu hanya 87 surat pengaduan masyarakat. Bidang masalah pertanahan masih mendominasi bidang masalah pada surat pengaduan masyarakat yang diterima DPR RI, sebanyak (34%) dari total surat pengaduan masyarakat yang diterima DPR RI. Sedangkan tindaklanjut surat pengaduan masyarakat pada tahun ini berjumlah 113 surat pengaduan masyarakat.¹⁰

Identifikasi surat pengaduan masyarakat yang diterima DPR RI, berdasarkan tujuan surat dapat dibedakan atas:

1. Surat aspirasi dan pengaduan yang ditujukan kepada Pimpinan DPR RI.
2. Surat aspirasi dan pengaduan yang ditujukan kepada AKD (Komisi dan Badan).

¹⁰ Bagian Pengaduan Masyarakat Setjen DPR RI, Laporan Tahunan Pengaduan Masyarakat Tahun 2010

- Surat yang bersifat tembusan kepada Pimpinan DPR RI atau Pimpinan Komisi dan Badan, dengan tujuan langsung kepada Instansi Pemerintah terkait.

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. Sedangkan sebelum pedoman tersebut berlaku, pengelolaan surat-surat aspirasi dan pengaduan ditangani oleh masing-masing Alat Kelengkapan Dewan terkait, sementara Bagian Pengaduan Masyarakat khusus hanya mengelola surat-surat pengaduan yang ditujukan kepada Pimpinan DPR RI.

Pada tahun 2011, diversifikasi penerimaan aspirasi masyarakat ke DPR RI dilakukan diantaranya melalui website <http://pengaduan.dpr.go.id/> agar masyarakat lebih mudah dan cepat menyampaikan berbagai aspirasi ataupun masalah yang ingin diadukan kepada DPR RI tanpa harus mendatangi gedung DPR RI atau mengirimkan berkas surat pengaduan masyarakat. Mekanisme pengaduan masyarakat secara *online* yaitu:



Sumber: Pedoman Umum Pengelolaan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat DPR RI

Perkembangan tindak lanjut yang dapat diketahui oleh palapor atas aspirasi yang disampaikan melalui akses internet adalah tentang perkembangan atas masalah yang disampaikan kepada DPR RI serta jawaban atau tanggapan atas

tindaklanjut dari permasalahan pelapor yang diterima pelapor melalui *email*.

Identifikasi atas aspirasi dan pengaduan masyarakat secara *online* dapat dikelompokkan sebagai berikut:

1. Aspirasi dan pengaduan yang disampaikan kepada Pimpinan DPR RI
2. Aspirasi dan pengaduan masyarakat yang disampaikan kepada AKD (selain yang ditujukan kepada Pimpinan DPR RI)
3. Aspirasi dan pengaduan masyarakat yang disampaikan kepada Fraksi.

Proses tindaklanjut surat pengaduan masyarakat baik melalui surat pengaduan masyarakat maupun melalui *online*, dilaksanakan berdasarkan arahan/disposisi Pimpinan DPR RI atau Pimpinan AKD. Surat tanggapan atau tindaklanjut dibuat berdasarkan hasil analisis normatif kasus terkait yang telah mendapatkan persetujuan dan arahan Pimpinan DPR RI dan ditujukan kepada AKD terkait. Tindaklanjut aspirasi masyarakat dilakukan oleh AKD dilakukan melalui rapat kerja, rapat dengan pendapat dengan mitra kerja atau melalui rapat dengar pendapat umum. Materi pengaduan masyarakat juga dijadikan salah bahan kunjungan kerja, baik kunjungan kunjungan kerja komisi atau kunjungan kerja perorangan.

Selain melalui surat dan *online*, pengaduan masyarakat dapat juga disampaikan melalui layanan pesan singkat (*Short Message Service/SMS*) dengan menyertakan nama serta pesan yang jelas. Pengaduan melalui SMS disampaikan melalui nomor 08119443344. Berbagai aspirasi dan pengaduan yang diterima melalui sms akan dihimpun dan dikelola oleh Setjen DPR RI untuk disampaikan kepada AKD atau Fraksi sesuai dengan tugasnya dan keinginan pelapor untuk ditindaklanjuti.

Diversifikasi mekanisme penerimaan aspirasi masyarakat menyebabkan jumlah aspirasi masyarakat yang diterima pada tahun 2011 menjadi meningkat, sebagaimana data berikut ini:

TABEL 4. SURAT MASUK PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI SURAT BERDASARKAN PERMASALAHAN PERIODE JANUARI - 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, Laporan Tahunan Pengaduan Masyarakat Tahun 2011

Bidang masalah politik dan hukum merupakan bidang masalah yang paling banyak (59,25%) diajukan masyarakat pada surat pengaduan masyarakat ke DPR RI. Selanjutnya disusul oleh bidang masalah pertanahan, ekonomi, serta tenaga kerja. Sedangkan bidang masalah kesehatan termasuk bidang masalah yang paling sedikit (kurang dari 1%) diajukan masyarakat pada surat pengaduan masyarakat ke DPR RI.

Setiap surat pengaduan masyarakat yang diterima DPR RI, perlu segera ditindaklanjuti khususnya oleh AKD yang bidang tugasnya sesuai dengan bidang masalah pada surat pengaduan masyarakat tersebut. DPR RI memiliki kepentingan yang besar untuk menindaklanjuti surat pengaduan masyarakat, karena posisinya sebagai lembaga perwakilan rakyat. Tidak hanya surat pengaduan masyarakat yang ditujukan kepada DPR RI, tindaklanjutnya juga dilakukan terhadap surat pengaduan masyarakat yang bersifat tembusan. Permasalahan yang disampaikan melalui tembusan tersebut digunakan sebagai salah satu bahan masukan bagi AKD dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya.

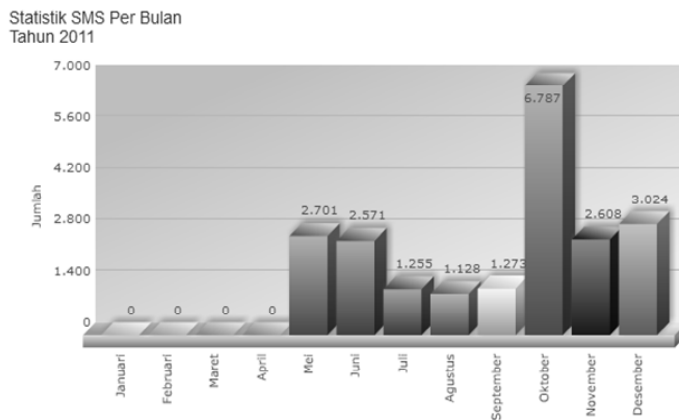
Sesuai dengan semangat DPR RI untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan masyarakat, maka pada tahun 2011 telah ditambah media komunikasinya yaitu Sistem Informasi Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat DPR RI melalui <http://pengaduan.dpr.go.id/> dan hasilnya dari bulan Mei – Desember 2011 adalah sebagai berikut:



Sumber: Bagian Pengaduan Masyarakat Setjen DPR RI, Laporan Tahunan Pengaduan Masyarakat Tahun 2011 (diolah)

Total penerimaan surat pengaduan masyarakat yang diterima DPR RI yaitu 595 pengaduan masyarakat. Bidang masalah politik dan hukum paling banyak diadukan masyarakat ke DPR RI yaitu sejumlah 102 pengaduan. Bidang masalah kepegawaian adalah bidang masalah berikutnya yang banyak diadukan masyarakat yaitu sebanyak 79 pengaduan. Sedangkan bidang masalah lingkungan hidup merupakan bidang masalah yang paling sedikit diadukan oleh masyarakat ke DPR RI yaitu sejumlah 6 pengaduan masyarakat.

Pengaduan masyarakat yang disampaikan melalui SMS mulai mendapatkan respon dari masyarakat, sebagaimana data dari bulan Mei – Desember 2011 berikut ini:



Sumber: Bagian Pengaduan Masyarakat Setjen DPR RI, Laporan Tahunan Pengaduan Masyarakat Tahun 2011 (diolah)

Jumlah pengaduan masyarakat yang diterima melalui SMS mencapai jumlah total 21347 pengaduan dimana pada bulan Oktober diterima 6787 pengaduan

melalui SMS. Setiap SMS yang diterima DPR RI selanjutnya ditindaklanjuti oleh AKD dalam pelaksanaan tugas dan wewenangnya. Namun demikian harus diakui pula, dari jumlah tersebut masih banyak pengirim yang tidak menyertakan data lengkapnya, selain banyak juga isi pesan singkat yang tergolong fitnah, bersifat SARA, dan bersifat kriminal. Terhadap pesan singkat yang demikian, AKD tidak dapat menindaklanjutinya.

F. Optimalisasi Penanganan Surat Pengaduan

Banyaknya surat pengaduan masyarakat yang diterima DPR RI baik melalui surat, lewat *online*, ataupun melalui SMS, adalah bukti begitu besarnya harapan masyarakat terhadap DPR RI sebagai lembaga perwakilan rakyat yang dapat memperjuangkan aspirasi masyarakat yang diwakilinya. Oleh karena itu, mendapat kepercayaan yang besar tersebut DPR RI tidak boleh tinggal diam. Melalui pelaksanaan tugas dan wewenangnya sebagaimana diamanatkan dalam konstitusi maupun undang-undang, DPR RI melalui AKD wajib bekerja secara maksimal untuk menindaklanjuti pengaduan masyarakat.

Identifikasi masalah dari surat pengaduan masyarakat dari tahun ke tahun maupun melalui *website* dan atau melalui SMS, menunjukkan *trend* dominan yang hampir sama, yaitu pada bidang masalah yang terkait dengan masalah hukum, pertanahan, ketenagakerjaan, aparatur negara, politik dan pendidikan. Untuk itu AKD terkait perlu menindaklanjutinya secara optimal melalui rapat-rapat DPR RI yang diselenggarakan pada masa sidang DPR RI, maupun menjadi bahan dalam kunjungan kerja pada saat masa reses DPR RI.

AKD secara khusus sesuai dengan kewenangan sebagaimana diatur dalam Tatib DPR RI, bisa saja membentuk Panitia Kerja (Panja) atau Tim Kerja (Timja) untuk menerima, melakukan pendalaman masalah dan menindaklanjutinya melalui rapat-rapat Panja atau Timja¹¹, serta melakukan kunjungan lapangan dalam rangka mengklarifikasi masalahnya.

Meski jumlah tindaklanjut surat pengaduan masyarakat yang diterima DPR RI dari tahun ke tahun pasti lebih sedikit dari jumlah surat yang diterima, namun contoh berikut ini kiranya dapat memberikan gambaran kepada kita semua mengenai tindaklanjut aspirasi masyarakat mengenai rumah jabatan TNI yang telah dilakukan Komisi I DPR RI sebagaimana rekomendasi Komisi I berikut ini:

1. Menanggapi masukan yang disampaikan Forum dan warga penghuni kompleks perumahan Dephan/TNI, Komisi I DPR RI secara garis

¹¹ Pada tahun 2011, Timja Pertanahan Komisi II DPR RI telah menerima dan menindaklanjuti surat pengaduan masyarakat yang terkait dengan masalah pertanahan sejumlah 34 surat pengaduan masyarakat dan ditindaklanjuti dalam forum rapat dengan pendapat dan rapat dengan pendapat umum serta kunker komisi. Sekretariat Komisi II DPR RI, Laporan Tim Kerja Pertahanan Komisi II DPR RI Tahun 2011.

besar memberikan dukungan kepada warga agar permasalahan yang dihadapi warga penghuni perumahan dapat segera diselesaikan melalui prosedur dan peraturan yang berlaku dengan mengedepankan pula aspek dialog antara warga dengan pihak Dephan/TNI.

2. Berkenaan dengan adanya tindakan eksekusi/pengosongan oleh Pihak TNI terhadap warga penghuni perumahan, Komisi I DPR RI akan menyampaikan kepada jajaran TNI untuk senantiasa mengedepankan kaidah etika dan kemanusiaan.
3. Komisi I DPR RI merencanakan akan menjadwalkan Rapat antara Komisi I DPR RI dengan Dephan dan Mabes TNI beserta jajarannya untuk mencari solusi penyelesaian terhadap permasalahan tanah/ rumah dinas yang dihuni oleh purnawirawan/keluarganya.
4. Selanjutnya, Komisi I DPR RI memberikan catatan sebagai berikut :
 - a. Komisi I DPR RI mendesak Menteri Pertahanan dan Panglima TNI berikut jajarannya untuk:
 - 1) Dihentikannya pengosongan rumah dengan alasan apapun sampai dengan terdapatnya penyelesaian secara komprehensif, dimana didalamnya termasuk penyelesaian berdasarkan prosedur dan peraturan yang berlaku
 - 2) Segera membuat daftar ulang status rumah golongan I, dan II, yang selanjutnya untuk dimungkinkan menjadi golongan III, dengan memperhatikan rasa keadilan, azas hukum, dan hak-hak azasi manusia.
 - 3) Segera memberikan komitmen untuk dapat menyelesaikan permasalahan tanah/rumah dilingkungan Dephan/TNI secara efektif dan proporsional.
 - 4) Memaparkan konsep perumahan TNI untuk jangka waktu 25 tahun ke depan.
 - b. Komisi I DPR RI akan segera membentuk Panja penyelesaian masalah tanah/rumah dinas dilingkungan Dephan/TNI untuk mensinergikan berbagai instansi/pihak terkait dalam upaya penyelesaian tersebut¹².

Tindaklanjut surat pengaduan masyarakat memang menghadapi realita, bahwa DPR RI melalui AKD bukanlah merupakan eksekutor yang dapat memutuskan atau menetapkan ganti rugi dan sebagainya. DPR RI dalam

¹² Sekretariat Komisi I DPR RI, Rapat Dengar Pendapat Umum (RDPU) Komisi I DPR RI dengan Forum Koordinasi Penghuni Rumah Negara Dephan/TNI-Polri Seluruh Indonesia dan warga penghuni Tanah/Kompleks Perumahan dilingkungan Dephan/TNI, 14 Januari 2010

kaitannya dengan tindak lanjut surat pengaduan masyarakat adalah dalam rangka menjalankan fungsi pengawasan yang dimilikinya. Untuk menjalankan fungsinya tersebut, DPR RI perlu melakukan analisa mendalam terhadap permasalahan yang disampaikan masyarakat, memanggil instansi terkait untuk melakukan klarifikasi antara masalah yang terjadi dengan kebijakan yang ditetapkan, dan atau mendesak instansi terkait untuk memperhatikan atau mengabulkan pengaduan masyarakat tersebut sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan.

Dukungan substansi yang diberikan Setjen DPR RI berupa analisa atas surat pengaduan masyarakat yang diterima DPR RI dilakukan berdasarkan pendekatan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait atau dapat dijadikan landasan solusi atas permasalahan yang diajukan tersebut. Selanjutnya berdasarkan hasil analisa, disertakan pula kesimpulan dan saran atas permasalahan yang disampaikan masyarakat. Penguatan atas hasil analisa dan kesimpulan serta saran atas permasalahan yang disampaikan masyarakat, memang perlu dilakukan pendalaman masalah melalui pelaksanaan rapat-rapat DPR RI atau dilakukan peninjauan lapangan saat masa reses. Analisa surat pengaduan masyarakat merupakan salah satu bentuk keberpihian dan/atau kesungguhan DPR RI untuk memperjuangkan kepentingan masyarakat, sebagaimana tercermin pada deskripsi lembar analisa surat pengaduan masyarakat berikut ini:

Lembar Analisis

INDEX-1 : PM.118/XI/2009	PENTING <input type="checkbox"/> BIASA <input type="checkbox"/>
KODE : DK.02/7336, 30-10-2009	TGL. PENYELESAIAN:
ISI RINGKAS:	Permohonan memfasilitasi undang-undang agar semua honorer dapat diangkat menjadi PNS
TGL/NO. SURAT:	21 Oktober 2009, No. 003/DP3 N.SEKRET/X/2009
ASAL:	Dewan Pengawas Pemantau Penyelenggara Negara Indonesia – Jalan Manyar Sambongan No. 52 B Surabaya, Jawa Timur

DARI	KEPADA	URAIAN	PARAP/TGL
Deputi Bidang Anggaran dan Pengawasan	Yth. Wakil Ketua DPR RI/ Polkam	<p>Bersama ini kami sampaikan dengan hormat surat aspirasi dari Dewan Pengawas Pemantau Penyelenggara Negara Indonesia, sebagai berikut :</p> <p>I. ISI SURAT :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelapor menyampaikan bahwa hingga saat ini, masih banyak tenaga honorer beban APBN/ APBD yang bekerja di bidang pendidikan dan kesehatan se-Provinsi Jawa Timur, yang belum diangkat menjadi PNS. 2. Berkaitan dengan hal tersebut, pelapor mohon kepada DPR RI agar dapat memfasilitasi peraturan perundang-undangan tentang pengangkatan tenaga honorer dan memberikan dukungan serta membantu memperjuangkan nasib pegawai honorer yang belum diangkat menjadi CPNS, mengingat pengabdian mereka terhadap bangsa dan Negara. 	

DARI	KEPADA	URAIAN	PARAP/TGL
		<p>II. PEMBAHASAN :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Berdasarkan Undang-undang Nomor 10 Tahun 2004 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan dan Peraturan Presiden Nomor 68 Tahun 2005 tentang Tata Cara Mempersiapkan Rancangan Undang-Undang, Rancangan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang, Rancangan Peraturan Pemerintah, Rancangan Peraturan Presiden, pada intinya disebutkan bahwa Peraturan Pemerintah adalah Peraturan yang ditetapkan oleh Presiden untuk menjalankan Undang-Undang sebagaimana mestinya dengan membentuk Panitia AntarDepartemen. 2. Bahwa setelah melakukan evaluasi dan pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 2005 tentang Pengangkatan Tenaga Honorer menjadi CPNS, Pemerintah mengadakan perubahan terhadap Peraturan Pemerintah tersebut terutama dalam ketentuan batas usia dan masa kerja, proses seleksi dan ketentuan lainnya yang belum dapat menyelesaikan pengangkatan tenaga honorer menjadi Calon Pegawai Negeri Sipil yaitu dengan Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2007. 	

DARI	KEPADA	URAIAN	PARAP/TGL
		<p>3. Bahwa pengangkatan Pengangkatan tenaga honorer menjadi Calon Pegawai Negeri Sipil dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan tenaga tertentu pada instansi pemerintah.</p> <p>4. Bahwa Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 2005 tentang Pengangkatan Tenaga Honorer menjadi CPNS Pasal 3 ayat (1), pengangkatan tenaga honorer menjadi CPNS diprioritaskan bagi yang melaksanakan tugas sebagai guru, tenaga kesehatan pada sarana pelayanan kesehatan, tenaga penyuluh di bidang pertanian, perikanan, peternakan dan tenaga teknis lainnya yang sangat dibutuhkan pemerintah, dan Pasal 6 Peraturan Pemerintah menjelaskan Pengangkatan tenaga honorer menjadi Calon Pegawai Negeri Sipil dilakukan bertahap mulai Tahun Anggaran 2005 dan paling lambat selesai Tahun Anggaran 2009, dengan prioritas tenaga honorer yang penghasilannya dibiayai oleh Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.</p>	

DARI	KEPADA	URAIAN	PARAP/TGL
		<p>5. Bahwa untuk diangkat sebagai CPNS tahun 2005-2009, tenaga honorer tersebut harus masuk terlebih dahulu dalam daftar nominatif hasil pendataan tenaga honorer tahun 2005. Daftar nominatif tersebut diperoleh dari database tenaga honorer tahun 2005 melalui pendataan dan pengolahan formulir yang telah diisi oleh tenaga honorer yang diajukan oleh instansi yang bersangkutan. Selain itu, juga disesuaikan dengan formasi yang lowong (Peraturan Pemerintah Nomor 54 Tahun 2003 tentang Perubahan Atas PP Nomor 97 Tahun 2000 tentang Formasi PNS Pasal 3 ayat (2) dan (3)).</p> <p>6. Bahwa sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 2003 tentang Wewenang Pengangkatan, Pemindahan dan Pemberhentian Pegawai Negeri Sipil Pasal 3 ayat (1) pada intinya menyebutkan, yang berwenang menetapkan Pengangkatan Calon Pegawai Negeri Sipil Daerah di lingkungannya adalah Pejabat Pembina Kepegawaian Daerah Provinsi atau Kabupaten/ Kota.</p>	

DARI	KEPADA	URAIAN	PARAP/TGL
		<p>7. Oleh karena itu, sesuai Peraturan Tata Tertib DPR RI Pasal 6 huruf s yang menyebutkan bahwa DPR RI mempunyai tugas dan wewenang menyerap, menghimpun, menampung dan menindaklanjuti aspirasi masyarakat, maka aspirasi pelapor disampaikan kepada Komisi II DPR RI yang membidangi permasalahan pemerintahan dalam negeri, otonomi daerah, aparatur Negara dan agrarian sebagai bahan masukan.</p> <p>III. SARAN :</p> <p>1. Surat disampaikan kepada Pimpinan Komisi II DPR RI dengan tembusan Pimpinan DPR RI dan Deputi Bidang Persidangan dan Kerjasama Antar Parlemen. Surat ditandatangani oleh Sekjen DPR RI atas nama Pimpinan DPR RI.</p> <p>2. Surat kepada pelapor memberitahukan bahwa suratnya telah diterima dan disampaikan kepada Komisi II DPR RI. Surat ditandatangani oleh Kepala Biro Pengawasan Legislatif atas nama Sekretaris Jenderal DPR RI. Demikian dan terima kasih.</p>	

Sumber: Bagian Pengaduan Masyarakat, Laporan Analisa Surat Pengaduan Masyarakat Tahun 2009

Materi dalam surat pengaduan masyarakat memiliki keterkaitan dengan ketiga fungsi Dewan yaitu fungsi legislasi, pengawasan dan anggaran yang dijalankan dalam kerangka representasi rakyat. Untuk itu dalam melaksanakan representasi rakyat, maka tindaklanjut surat pengaduan masyarakat dapat

dilakukan dengan kunjungan kerja dimana hasilnya dapat dijadikan bahan dalam rapat kerja, rapat dengar pendapat, rapat dengar pendapat umum.

Materi 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. Beberapa macam kunker yang dapat dipergunakan untuk menindaklanjuti pengaduan masyarakat yaitu Kunker Perseorangan, Kunker Bersama di Daerah Pemilihan, Kunker Komisi, Kunker Gabungan Komisi, Kunker yang Dipimpin oleh Salah Seorang Pimpinan DPR, Kunker Badan Legislasi, Kunker Badan Anggaran. Rekomendasi yang dihasilkan dari kegiatan kunker diantaranya:

a. Komisi IX DPR RI

1. Komisi IX DPR-RI akan segera mengundang Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi RI dalam minggu pertama sepulangnya Tim Komisi IX DPR-RI dari kota Batam untuk merekomendasikan Tenaga Pengawas Perusahaan di Kota Batam.
2. Komisi IX DPR-RI menghargai dan member apresiasi kepada PT. Drydock World Graha yang berkomitmen untuk mengadakan perbaikan pengupahan terhadap karyawan organik maupun tenaga kerja yang di *supply*, tenaga kerja *Sub kontraktor* dan segera melakukan pembayaran serta menyelesaikan *invoice-nya*.
3. Komisi IX DPR-RI akan berupaya untuk melakukan revisi Undang-Undang No.13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan.¹³

b. Komisi VII DPR RI

1. Keberadaan jenis tanaman kemenyan yang merupakan salah satu jenis tanaman langka di dunia dan menjadi sumber penghasilan bagi masyarakat semakin terancam oleh kegiatan operasi PT Toba Pulp Lestari Tbk. Jenis tanaman tersebut banyak terdapat di kawasan yang merupakan area konsesi perusahaan tersebut. Pihak perusahaan sudah berupaya untuk mengatasi persoalan ini bersama pemerintah daerah dan masyarakat, namun sejauh ini belum menghasilkan jalan keluar yang optimal.
2. Pembangunan PLTA Asahan I oleh PT Bajradaya Sentranusa (BDSN) dengan target Commercial Operation Date (COD) pada bulan Mei 2010, dilakukan tanpa melalui kajian AMDAL. Di satu sisi, keberadaan pembangkit listrik dengan total kapasitas sebesar

¹³ Sekretariat Komisi IX DPR RI, Laporan Singkat Laporan Kunker Spesifik Komisi IX DPR RI ke PT. DRYDOCK WORLD GRAHA Kota Batam 24 April 2010.

2 x 90 MW tersebut selain sangat dibutuhkan untuk peningkatan pasokan listrik di Sumatera Bagian Utara. Namun di sisi lain, memiliki potensi bagi kerusakan lingkungan hidup dan keselamatan masyarakat di sekitar PLTA tersebut oleh karena itu perlu dilakukan kajian AMDAL agar potensi dampak dari beroperasinya pembangkit tersebut dapat dimitigasi sejak awal.

3. Komisi VII DPR RI perlu melakukan konfirmasi kepada Menteri Lingkungan Hidup mengenai kerusakan lingkungan yang diakibatkan oleh kegiatan sejumlah perusahaan di sekitar Kawasan Danau Toba, antara lain PT Toba Pulp Lestari, PT Inalum dan PT Aqua Farm Nusantara, termasuk pembangunan PLTA Asahan I yang tidak disertai dengan kajian AMDAL.¹⁴

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. Namun demikian tidak semua AKD menetapkan agenda rapat yang secara khusus membahas surat pengaduan masyarakat. Agenda rapat yang secara khusus membahas surat pengaduan masyarakat yang diterima oleh masing-masing AKD, perlu disusun dengan efektif dan menjadi komitmen dari seluruh Anggota AKD untuk melaksanakannya dengan optimal.

Bila diperlukan, masing-masing AKD dapat membentuk Panja-Panja untuk satu identifikasi masalah dari surat pengaduan masyarakat yang diterimanya. Urgensi pembentukan Panja ini adalah dalam rangka mengusut, mendalami, dan menindaklanjuti suatu permasalahan yang diajukan oleh masyarakat secara lebih spesifik. Namun demikian tidak jarang suatu masalah yang diajukan masyarakat melalui surat pengaduan masyarakat dapat meliputi beberapa bidang masalah yang penanganannya masuk pada bidang masalah yang ditangani oleh beberapa AKD. Untuk hal ini bisa saja dilakukan rapat gabungan komisi dan atau secara khusus membentuk Panitia Khusus dalam rangka mengusut, mendalami, dan menindaklanjuti suatu permasalahan yang diajukan oleh masyarakat secara lebih spesifik.

Selanjutnya dalam rangka melaksanakan tugas AKD dan Anggota DPR RI melakukan kunker, tidak semua AKD dan Anggota Dewan yang bersangkutan menjadikan surat pengaduan masyarakat yang diterima DPR RI sebagai salah satu bahan dalam kegiatan tersebut. Surat pengaduan masyarakat yang telah

¹⁴ Sekretariat Komisi VII DPR RI, Laporan Singkat Kunker Komisi VII DPR RI, 20 Mei 2010.

dianalisis, sesungguhnya menjadi bahan kunker yang sangat berharga untuk melihat realita persoalan yang sebenarnya terjadi. Tindaklanjut pengaduan masyarakat dapat dilakukan secara cepat dan langsung ditangani oleh institusi yang terkait dengan pokok masyarakat yang diadakan masyarakat.

Tingginya intensitas kerja AKD dapat juga menjadi salah satu penyebab dari lamanya surat pengaduan masyarakat ditindaklanjuti oleh AKD yang bersangkutan. Untuk itu AKD perlu meningkatkan kecepatan dalam memberikan tanggapan atas surat pengaduan masyarakat, agar tindaklanjut yang telah dilakukan tetap aktual dengan waktu dimana masyarakat menyampaikan pengaduannya kepada DPR RI. Untuk itu perlu terus disempurnakan sistem pengelolaan dan media komunikasi yang digunakan. Sistem pengelolaan dan media komunikasi pengaduan masyarakat, harus senantiasa sejalan dengan dinamika perkembangan permasalahan yang dihadapi serta kemajuan teknologi yang terjadi di masyarakat.

Walau masih belum terlalu lama, namun pemanfaatan media aspirasi masyarakat secara *online* belum dapat digunakan secara optimal oleh masing-masing AKD untuk menindaklanjuti surat pengaduan masyarakat. Kecepatan masyarakat dalam mengirim pengaduannya kepada DPR RI, belum dapat diimbangi dengan kecepatan masing-masing AKD untuk menindaklanjutinya. Meski perlakukan analisa terhadap pengaduan masyarakat yang diterima melalui *online* adalah sama dengan pengaduan masyarakat yang disampaikan melalui surat, namun jumlah tindaklanjutnya belum sebanding dengan apa yang dilakukan melalui surat pengaduan masyarakat.

Surat pengaduan masyarakat yang telah dianalisis oleh Setjen DPR RI, selanjutnya berdasarkan arahan dan persetujuan Pimpinan DPR RI diteruskan kepada AKD untuk ditindaklanjuti dalam rapat-rapat AKD dengan mitra kerjanya. Namun demikian tingginya intensitas kerja Pimpinan DPR RI, menyebabkan Sekretariat Pimpinan DPR RI perlu mengatur jumlah surat pengaduan masyarakat yang telah dianalisis untuk mendapatkan pertimbangan dan persetujuan Pimpinan DPR RI. Kondisi ini menyebabkan tindaklanjut surat pengaduan masyarakat oleh AKD menjadi tergantung pada diselesaikannya pertimbangan dan persetujuan serta arahan disposisi Pimpinan DPR RI terhadap surat pengaduan masyarakat tersebut. Untuk hal ini, kiranya perlu diagendakan waktu yang lebih banyak bagi Pimpinan DPR RI dalam melakukan pertimbangan dan persetujuan serta arahan terhadap surat pengaduan masyarakat yang akan ditindaklanjuti oleh AKD.

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 sering kali tidak efektif dilaksanakan baik dari sisi agenda kegiatan maupun realisasi pelaksanaannya. Namun diluar agenda tersebut, apabila diperlukan masing-masing Komisi dapat mengadakan rapat pembahasan surat pengaduan masyarakat.

Khusus pengaduan yang substansinya terkait lintas Komisi, maka Pimpinan DPR RI dapat merekomendasikan tindaklanjut surat pengaduan masyarakat melalui Rapat Gabungan Komisi. Realitanya, inisiatif untuk melaksanakan Rapat Gabungan Komisi jarang sekali menjadi agenda utama dari salah satu Pimpinan Komisi terkait untuk mengajukan usulan Rapat Gabungan Komisi. Sekretariat AKD yang terkait dengan bidang masalah pada pengaduan masyarakat perlu melakukan koordinasi yang intensif dengan Sekretariat AKD terkait lainnya, guna menetapkan kesepakatan jadwal dan atau agenda rapat gabungan dan bila dimungkinkan dilakukan Kunker gabungan untuk menindaklanjuti pengaduan masyarakat tersebut.

Tindaklanjut surat pengaduan yang dibahas dalam rapat-rapat di AKD minimal satu kali dalam satu bulan per masa sidang, perlu ditinjau secara efektif tergantung dari pada frekuensi penerimaan surat pengaduan masyarakat tersebut. Pembatasan jumlah minimal ini jangan sampai ditafsirkan hanya untuk memenuhi prosedural satu kali penyelenggaraan rapat AKD untuk membahas surat pengaduan masyarakat.

Optimalisasi tindaklanjut surat pengaduan masyarakat ini juga perlu didukung dengan ketersediaan sarana dan prasana informasi yang dapat mendukung kelancaran pekerjaan Dewan.

Jaringan yang berhubungan dengan *website* pasangan kerja dan atau pemerintah daerah perlu ditingkatkan dan dijaga keamanan jaringannya. Kerjasama ini sangat mempermudah kelancaran tugas dalam menganalisis dan mendistribusikan tindaklanjut surat pengaduan masyarakat kepada pasangan kerja AKD dan atau pemerintah daerah yang terkait. Jaringan ini akan membantu DPR RI dalam mengetahui kebijakan aktual yang dihasilkan pasangan kerja AKD atau pemerintah daerah yang memiliki relevansi dengan masalah yang diadakan oleh masyarakat ke DPR RI. Hanya saja kondisi seperti ini, belum secara optimal dikembangkan pada kondisi kerja sekarang ini. Tindaklanjut surat pengaduan masyarakat sering terkendala pada kebijakan aktual yang dihasilkan oleh pasangan kerja AKD atau pemerintah daerah.

G. Penutup

1. Kesimpulan

Secara spesifik surat pengaduan masyarakat, berdasarkan tujuan surat dapat dibedakan atas surat aspirasi dan pengaduan yang ditujukan kepada Pimpinan DPR RI, kepada AKD (Komisi dan Badan), dan surat yang bersifat tembusan kepada Pimpinan DPR RI atau Pimpinan Komisi dan Badan dengan tujuan langsung kepada Instansi Pemerintah terkait. Selanjutnya dalam rangka mempermudah masyarakat untuk menyampaikan dan mengetahui tindaklanjut pengaduannya, maka DPR RI telah melakukan diversifikasi media komunikasi yang dapat digunakan masyarakat melalui penggunaan sistem pengaduan online di <http://pengaduan.dpr.go.id/> dan melalui SMS Aspirasi dengan nomor 08119443344.

Dalam setiap masa sidang, pada masing-masing Komisi telah diagenda 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. Komisi dapat membentuk Panitia Kerja (Panja) sesuai dengan Peraturan Tata Tertib DPR RI, apabila diperlukan pendalaman atau penyelesaian segera terhadap permasalahan yang diajukan masyarakat. Selanjutnya tindak lanjut pengaduan masyarakat dapat dibahas AKD dengan melalui raker, RDP dengan pasangan kerjanya dan atau RDPU dengan elemen masyarakat. AKD juga dapat membawa pengaduan masyarakat tersebut sebagai salah satu bahan dalam kunker yang diselenggarakan setiap masa reses.

Berbagai upaya yang sistematis yang telah dilakukan oleh DPR RI, memang 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* dan melalui SMS Aspirasi. Namun demikian kondisi ini tidak sebanding dengan kemampuan Dewan dalam menindaklanjuti surat pengaduan masyarakat yang jumlah hingga saat ini masih kurang maksimal.

2. Saran

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 di dalam Komisi atau membentuk Pansus/Tim lintas komisi perlu ditambah dalam rangka mengusut, mendalami, dan menindaklanjuti suatu permasalahan yang diajukan oleh masyarakat secara lebih spesifik. Dan yang tidak 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 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 serta kemajuan teknologi yang terjadi di masyarakat.

Optimalisasi pengelolaan dan tindak lanjut surat pengaduan masyarakat adalah salah satu bukti upaya untuk memperkokoh kecintaan masyarakat terhadap DPR RI. Upaya-upaya yang sistematis untuk menyempurnakan pengelolaan pengaduan masyarakat, sesungguhnya menjadi tekad bagi DPR RI untuk tetap dan semakin dipercaya masyarakat serta menjadi wakil rakyat yang benar-benar optimal memperjuangkan aspirasi dan pengaduan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Andy Ramses dan La Bakry (ed), *Politik dan Pemerintahan Indonesia*, Penerbit Masyarakat Ilmu Pemerintahan Indonesia, Jakarta, 2009.

Reed H Blake dan Erwin O Haroldsen, *Taksonomi Konsep Komunikasi*, alihbahasa Hasan Bahanan, Penerbit Papyrus Surabaya, Surabaya, 2005.

Peraturan Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 01/DPR RI/2009-2010 tentang Tata Tertib.

Stephen W Littlejohn, *Theories Of Human Communication* (eighth edition), Belmont USA: Thomson Wadsworth, 2005.

Dokumen:

Bagian Pengaduan Masyarakat Setjen DPR RI, Laporan Tahunan Pengaduan Masyarakat Tahun 2005-2011.

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.

Sekretariat Komisi I DPR RI, Rapat Dengar Pendapat Umum (RDPU) Komisi I DPR RI dengan Forum Koordinasi Penghuni Rumah Negara Dephan/TNI-Polri Seluruh Indonesia dan warga penghuni Tanah/Kompleks Perumahan dilingkungan Dephan/TNI, 14 Januari 2010.

Sekretariat Komisi II DPR RI, Laporan Tim Kerja Pertahanan Komisi II DPR RI Tahun 2011.

Sekretariat Komisi VII DPR RI, Laporan Singkat Kunker Komisi VII DPR RI, 20 Mei 2010.

Sekretariat Komisi IX DPR RI, Laporan Singkat Laporan Kunker Spesifik Komisi IX DPR RI ke PT. DRYDOCK WORLD GRAHA Kota Batam 24 April 2010.

Laman:

Bintan Saragih, "Strategi Memasukkan Fungsi Representasi dalam Undang-Undang SUSDUK dan Tata Tertib DPR RI", <http://www.parlemen.net/privdocs/ce1afab30b15fe1ad693c01275b3791e.pdf> diakses tanggal 7-9-2012.