

## Penguatan Kapasitas dalam Penanganan Pengaduan Masyarakat kepada Presiden RI = Strengthening Capacity of Complaints Handling to the President of Republic of Indonesia.

Metia Pratiwi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20506810&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Tesis ini membahas penguatan kapasitas yang perlu dilakukan dalam penanganan pengaduan masyarakat kepada Presiden RI. Pengaduan kepada Presiden RI yang dibuka sejak tahun 2005 melalui Kementerian Sekretariat Negara menunjukkan tren kenaikan tiap tahunnya dan tingkat antusiasme tertinggi terjadi pada masa Pemerintahan Joko Widodo. Seiring dengan kenaikan jumlah tersebut, tuntutan penyelesaian pengaduan kepada Presiden RI pun semakin tinggi sedangkan sejumlah aspek pendukung penyelenggaraan penanganan pengaduan masih terkendala sehingga proses penanganan belum optimal dan sejumlah pengaduan masih tertunda penyelesaiannya. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan paradigma Post Positivis dengan teknik pengumpulan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlunya penguatan kapasitas pada aspek kapasitas sumber daya dan manajemen. Ditinjau dari sumber daya, 1) peningkatan kapasitas pengetahuan pegawai dan unit kerja melalui program-program pendidikan dan pelatihan, workshop, magang, dsb dan melakukan knowledge sharing, 2) peningkatan kapasitas fungsi sistem teknologi yang mendukung seluruh proses bisnis penanganan pengaduan. Ditinjau dari aspek manajemen, penguatan organisasi melalui evaluasi secara menyeluruh terhadap penyelenggaraan penanganan pengaduan, meliputi cara kerja, pola, dan alur proses bisnis penanganan pengaduan, penyusunan pedoman spesifik dan bersifat substantif, pembuatan kerangka hukum khusus penanganan pengaduan kepada Presiden RI, dukungan dan komitmen pemimpin, dan tata kelola jejaring baik di dalam lingkungan lembaga kepresidenan dan Kementerian/Lembaga serta Daerah.

.....This thesis discusses about capacity strengthening of a presidential complaint handling system in Indonesia. The number of complaints lodged to the system, which was initially opened in 2005, has increased substantially every year, especially in the era of President Joko Widodo. The rising number of public complaints requires the Ministry of State Secretariat to deal with grievances promptly, but some complaints remain unresolved due to some problems. By employing Post Positivits Paradigm and qualitative data collection method, the results show the strengthening of resources capacity and management capacity are required. From the perspective of resources, employess human capital and working unit could be improved by providing education and training programs, workshop, internship and knowledge sharing programs. Additionally, the enhancement of information technology and system capacity which support complaint handlings business process is lso required. From the perspective of management, organizational capacity strengthening could be improved by conducting comprehensive evaluation of public complaint handling process in some areas including work procedures, a complaint handling business process, the making of specific guidance, a special legal framework, leadership commitment and supports, and the inter and extra organizational governance.