

AKUNTABILITAS PENYAMPAIAN ASPIRASI MASYARAKAT DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH JAWA BARAT

Ineu Purwadewi Sundari, Diah Fatma Sjoraida, Rully Khairul Anwar

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Padjadjaran, Bandung
email: ineups.75@gmail.com, diah.fatma@unpad.ac.id, rully.khairul@unpad.ac.id

Abstract

This study examines the performance of the regional council in serving of channeling aspirations of the people in West Java, Indonesia. This is possible because of West Java province is an autonomous region authority to regulate and manage the interests of the community and Government Affairs at its own initiative based on the aspirations of the people. The study used a qualitative approach in order to get the natural settings in which there are many behaviors and events occurred. This study also uses an institutional theory (institutionalism), because the theory could lead the researchers on the structure, regulation and institutional procedures which could have a significant impact on a public policy and it should not be ignored in policy analysis. This study found that in order to carry out their functions as elected representatives, the members of the provincial council always make themselves available for the community. To that end, the members of the provincial parliament, among others, absorb and collect the aspirations of the constituents through regular working visits; accommodate and follow up the aspirations and complaints; and give morally and politically accountable to the constituencies. In addition to receiving complaints that come to the Parliament's office, public aspiration was performed on working visits on a regular basis by members of Regional Representative Council for each electoral district at the time of recess. In terms of accountability, all the services were conducted in a transparent manner and accountable. Even so, some people still doubt the veracity of such accountability.

Keywords: *Regional Representatives Council, West Java Province, Political Aspiration, Political Communication*

Abstrak

Penelitian ini membahas kinerja dewan daerah dalam melayani penyaluran aspirasi masyarakat di Jawa Barat, Indonesia. Demikian karena Provinsi Jawa Barat merupakan daerah otoritas otonom untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat dan urusan pemerintah berdasarkan aspirasi masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk mendapatkan pengaturan alam di mana ada banyak perilaku dan peristiwa terjadi. Penelitian ini juga menggunakan teori institusional (institusionalisme), karena teori ini dapat membimbing peneliti pada struktur, regulasi dan prosedur kelembagaan yang bisa memiliki dampak yang signifikan pada kebijakan publik dan tidak boleh diabaikan dalam analisis kebijakan. Studi ini menemukan bahwa dalam rangka untuk melaksanakan fungsi mereka sebagai wakil-wakil terpilih, para anggota dewan provinsi selalu menyempatkan diri untuk masyarakat. Untuk itu, para anggota dewan provinsi, antara lain, menyerap dan mengumpulkan aspirasi konstituen melalui kunjungan kerja biasa; menampung dan menindaklanjuti aspirasi dan pengaduan; dan memberikan dorongan moral dan politik secara akuntabel kepada konstituen. Selain menerima keluhan yang datang ke kantor DPR, aspirasi masyarakat dilakukan pada kunjungan kerja secara teratur oleh anggota Dewan Perwakilan Daerah untuk setiap daerah pemilihan pada saat reses. Dalam hal akuntabilitas, semua layanan dilakukan secara transparan dan dapat dipertanggungjawabkan. Meski begitu, beberapa orang masih meragukan kebenaran akuntabilitas tersebut.

Kata Kunci: Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, Provinsi Jawa Barat, Aspirasi Politik, Komunikasi Politik

1. Pendahuluan

Setelah jatuhnya Suharto (Mei 1998), Indonesia telah mengadopsi sistem desentralisasi pemerintahan. Di sini, Implementasi Regional Urusan Pemerintahan dilakukan berdasarkan asas Desentralisasi,

Dekonsentrasi, dan Tugas Pembantuan. Desentralisasi adalah penyerahan Urusan Pemerintahan oleh Pemerintah Pusat kepada daerah otonom berdasarkan prinsip otonomi. Dekonsentrasi adalah delegasi sebagian Urusan Pemerintah di bawah kewenangan

Pemerintah Pusat kepada gubernur sebagai wakil Pemerintah Pusat, lembaga vertikal di daerah tertentu, dan / atau gubernur dan bupati / walikota bertanggung jawab atas urusan pemerintahan umum. Ini berarti bahwa ada tugas dari pemerintah pusat kepada daerah otonom untuk melaksanakan bagian Urusan Pemerintahan di bawah kewenangan Pemerintah Pusat atau Provinsi untuk Pemerintah Daerah kabupaten / kota untuk melaksanakan bagian Urusan Pemerintahan di bawah kewenangan Provinsi (Undang-undang Nomor 23 tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah).

Dalam konteks itu, Provinsi Jawa Barat sebagai Daerah Otonomi berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat atas inisiatif sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat. Dengan demikian pelaksanaan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat harus didasarkan pada aspirasi rakyat. Dalam perspektif pelaksanaan sistem manajemen pemerintahan, kepentingan dan aspirasi rakyat yang disampaikan dan diterima melalui mekanisme Musyawarah Perencanaan Pembangunan (Musrenbang) yang berjalan dari desa, kecamatan, kabupaten atau kota ke tingkat provinsi. Dalam perspektif pelaksanaan fungsi pemerintah daerah, penyerapan dan distribusi kepentingan dan aspirasi rakyat yang terkait dengan pelaksanaan fungsi Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD).

Sementara itu, penduduk Provinsi Jawa Barat pada tahun 2015 mencapai 46,7 juta. Jumlah ini terdiri dari penduduk laki-laki sebanyak 23,68 juta dan 23,03 juta total populasi perempuan. Provinsi Jawa Barat merupakan provinsi terbesar di Indonesia dalam hal populasi. Dengan luas total 35 377, 76 km², Provinsi Jawa Barat terdiri dari 18 kabupaten dan 9 kota. Delapan belas kabupaten yang dimaksud adalah Bogor, Sukabumi, Cianjur, Bandung, Garut, Tasikmalaya, Ciamis, Kuningan, Cirebon, Majalengka, Sumedang, Indramayu, Subang, Purwakarta, Karawang, Bekasi, Bandung

Barat, dan Pangandaran. Sembilan daerah dari kota-kota tersebut adalah kota Bogor, Sukabumi, Bandung, Cirebon, Bekasi, Kota Depok, Cimahi, Tasikmalaya dan Banjar.

Dalam pelaksanaan pembangunan, tentu saja tidak semua orang mendapat apa yang dia inginkan, terutama dalam hal kesejahteraan. Oleh karena itu, sering ada orang yang peduli tentang program-program pembangunan, khususnya pemerataan (redistribusi). Di sinilah dewan perwakilan rakyat harus siap untuk menerima aspirasi berbagai kalangan. Bahkan dewan perwakilan rakyat itu sendiri harus dikritisi akuntabilitasnya.

2. Tinjauan Pustaka

2.1. Teori Perwakilan

Sistem perwakilan umumnya lebih dimanfaatkan oleh masyarakat modern. Semakin modern suatu masyarakat, semakin rumit prosedur representasi diadopsinya. Untuk ini, Heywood (2000: 143) mengatakan bahwa representasi berbeda dari demokrasi. Representasi mengakui perbedaan antara pemerintah dan yang diperintah. Demokrasi, setidaknya dalam arti klasik, bercita-cita untuk menghilangkan perbedaan posisi, dan membangun pemerintahan sendiri lebih merakyat.

Sejalan dengan perubahan demografis, wilayah dan kebutuhan Negara modern, persoalan perwakilan politik menjadi menarik perhatian banyak orang. Implikasi dari munculnya konsep representasi mengambil lembaga sebagai media yang menghubungkan masyarakat dengan pemerintah. Lembaga-lembaga ini mewakili kepentingan politik masyarakat di tingkat pemerintahan (suprastruktur politik) (Pahlevi, 2001: 9).

Salah satu karakteristik yang melekat di setiap negara tentang sistem pemerintahan yang demokratis adalah pelaksanaan pemerintahan wakil rakyat, di mana orang-orang mempercayakan kedaulatan tertinggi untuk sebagian kecil dari mereka untuk memegang kendali pemerintahan. John Stuart Mill (Dahl, 1992: 138), mengemukakan bahwa

karena itu, tidak semua orang bisa berpartisipasi dalam semua urusan publik. Akibatnya, tipe ideal dari pemerintahan yang sempurna harus "pemerintahan perwakilan".

Selain itu, masyarakat memiliki kesempatan untuk mengawasi kekuasaan pemerintah melalui wakil-wakil mereka yang duduk di lembaga perwakilan dan legislatif. Hal ini didasarkan pada pendapat yang dikemukakan oleh Arbi Sanit (1985: 203), yang menjelaskan: "Peran perwakilan dari Badan Legislatif pada dasarnya berkaitan dengan pertanyaan tentang hubungan antara entitas tersebut, ada anggota legislatif, dengan anggota masyarakat yang mewakili mereka secara individu, kelompok atau secara keseluruhan. sebuah visi yang melihat hubungan adalah salah satu isu inti dalam kehidupan sistem politik pada umumnya, dan dalam proses Legislatif pada khususnya."

C.F. Strong (Budiardjo, 2008: 173), mengemukakan bahwa demokrasi adalah sistem pemerintahan di mana mayoritas anggota dewasa dari masyarakat politik untuk berpartisipasi atas dasar sistem perwakilan yang menjamin bahwa pemerintah akhirnya bertanggung jawab atas tindakan kepada mayoritas itu.

Menurut Napitupulu (2007: 7), prosedur modern untuk menjadi wakil rakyat adalah melalui pemilihan umum, karena dengan cara ini memberikan kesempatan yang sama kepada semua orang untuk menjadi wakil di pemerintahan. Melalui pemilihan umum akan dipilih perwakilan yang terpercaya dan memiliki kemampuan untuk menjadi perwakilan.

Namun, menurut Kantaprawira (1988: 73-74), bagaimana menjadi perwakilan melalui penunjukan atau penunjukan dapat diterima sebagai upaya untuk memperbaiki kelemahan dari kedua sistem pemilu yang mendistorsi opini yang meliputi perbedaan antara kekuatan partai di masyarakat dengan kekuatan kelompok masyarakat di parlemen.

Representasi politik atau perwakilan politik diartikan sebagai representasi dari

kepentingan anggota masyarakat dengan wakil-wakil mereka di lembaga-lembaga dan proses politik (Pitkin, 1967). Tingkat representasi ditentukan oleh sistem perwakilan politik yang berlaku di masyarakat yang bersangkutan.

Peran wakil rakyat menyiratkan bahwa ada sesuatu yang diwakili. Napitupulu, (2007: 134) menunjukkan bahwa proses representasi meliputi dua hal, yaitu representasi dari kepentingan dan perwakilan dari segi pendapat.

2.2. Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah pembukaan akses bagi publik untuk memperoleh informasi tentang perencanaan, pelaksanaan, pemantauan dan transparansi aspirasi layanan kepada masyarakat dari legislator. Dalam hal ini juga, akuntabilitas yang merupakan prinsip yang menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang administrasi pemerintahan, informasi tentang proses pembuatan kebijakan dan hasil yang dicapai (Lalolo, 2003: 13).

Yang dimaksud konsep akuntabilitas dalam penelitian ini yaitu pertanggungjawaban para anggota DPRD sebagai wakil rakyat kepada masyarakat dalam kegiatan penyerapan aspirasi. Menurut Syahrudin Rasul (2002: 8) akuntabilitas adalah kemampuan memberi jawaban kepada otoritas yang lebih tinggi atas tindakan seseorang atau sekelompok orang terhadap masyarakat luas dalam suatu organisasi. Dalam penelitian ini, otoritas yang lebih tinggi dari wakil rakyat adalah rakyat itu sendiri. Demikian karena Negara ini adalah Negara demokrasi. Hal inipun disebut dengan pertanggungjawaban kepada publik (masyarakat umum), sebagaimana halnya pada pemilik kepentingan; sehingga disebut dengan akuntabilitas publik.

Dalam pasal 7 Undang- Undang No.28 tahun 1999 menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan asas akuntabilitas adalah asas yang menentukan bahwa setiap kegiatan dan hasil dari kegiatan penyelenggaraan

negara harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat / rakyat sebagai pemegang kedaulatan tertinggi negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Menurut UNDP (2008), akuntabilitas adalah evaluasi terhadap proses pelaksanaan kegiatan/kinerja organisasi untuk dapat dipertanggungjawabkan serta sebagai umpan balik bagi pimpinan organisasi untuk dapat lebih meningkatkan kinerja organisasi pada masa yang akan datang. Akuntabilitas dapat diperoleh melalui:

- (1). Usaha untuk membuat para aparat pemerintahan mampu bertanggungjawab untuk setiap perilaku pemerintah dan responsif pada identitas dimana mereka memperoleh kewenangan.
- (2). Penetapan kriteria untuk mengukur performa aparat pemerintahan serta penetapan mekanisme untuk menjamin bahwa standar telah terpenuhi.
- (3). Bintoro Tjokroamidjojo (2001: 45) menyebutkan ada empat jenis akuntabilitas yaitu:
- (4). Akuntabilitas politik dari pemerintah melalui lembaga perwakilan.
- (5). Akuntabilitas keuangan melalui pelembagaan budget dan pengawasan BPK (Badan Pemeriksa Keuangan).
- (6). Akuntabilitas hukum dalam bentuk reformasi hukum dan pengembangan perangkat hukum.
- (7). Akuntabilitas ekonomi dalam bentuk likuiditas dan kepailitan (tidak) dalam suatu pemerintahan yang demokratis bertanggungjawab pada rakyat melalui sistem perwakilan.

Menurut Dadang Solihin (2007) indikator minimum akuntabilitas yaitu:

- (1). Adanya kesesuaian antara pelaksanaan dengan standar prosedur pelaksanaan.
- (2). Adanya sanksi yang ditetapkan atas kesalahan atau kelalaian dalam pelaksanaan kegiatan.
- (3). Adanya *output* dan *outcome* yang terukur.

Perangkat indikator akuntabilitas yaitu sebagai berikut:

- (1). Adanya *Standard Operating Procedure* dalam
- (2). Penyelenggaraan urusan pemerintahan atau
- (3). Dalam penyelenggaraan kewenangan/ pelaksanaan kebijakan
- (4). Mekanisme pertanggungjawaban
- (5). Laporan tahunan
- (6). Laporan pertanggungjawaban
- (7). Sistem pemantauan kinerja penyelenggara Negara
- (8). Sistem pengawasan
- (9). Mekanisme *reward and punishment*.

Menurut Teguh (Lalolo, 2003: 17) akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan terdiri dari beberapa elemen antara lain:

- (1). Adanya akses publik terhadap laporan yang telah dibuat.
- (2). Penjelasan dan pembenaran terhadap tindakan pemerintah.
- (3). Penjelasan harus dilakukan dalam sebuah forum terbuka.
- (4). Aktor harus memiliki kewajiban untuk hadir.

3. Metode Penelitian

Dalam upaya untuk mendapatkan data dan informasi baik data primer dan sekunder yang akurat terkait dengan indikator yang dibahas dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi tentang objek penelitian yang meliputi tema, kebijakan, dan pengiriman layanan informasi kepada masyarakat Pemerintah Provinsi Jawa Barat.

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Creswell (2012) menunjukkan paradigma penelitian kualitatif seperti yang muncul dalam setting alamiah di mana ada banyak perilaku dan peristiwa kemanusiaan yang terjadi. Tradisi penelitian ini (kualitatif) terletak pada penerapan pengetahuan implisit (pengetahuan intuitif atau perasaan) karena seringkali nuansa realitas

yang beragam hanya dapat dihargai dengan cara ini (Lincoln & Guba, 1985).

Dengan teknik pengumpulan data menggunakan studi literatur, wawancara, dan observasi pendekatan penelitian diambil untuk mengungkapkan proses pelayanan aspirasi terhadap konstituen oleh legislator yang dianalisis menurut standar akuntabilitas.

4. Objek, Hasil Penelitian dan Pembahasan

Di Indonesia, prinsip perwakilan fungsional juga telah dikenal, di samping prinsip representasi politik. Pemilu 1971 diadakan untuk memasukkan kedua partai politik serta kelompok fungsional. Pada bagian lain menurut Rahman (2007: 125), konsep perwakilan adalah konsep Perwakilan Rakyat yang memberikan kewenangan atau kemampuan seseorang atau kelompok untuk berbicara dan bertindak atas nama kelompok yang lebih besar.

Sejalan dengan tuntutan demokrasi dalam rangka memenuhi tuntutan keadilan sosial di daerah, memperluas dan meningkatkan semangat dan kapasitas partisipasi daerah dalam kehidupan nasional; serta untuk memperkuat Negara Kesatuan Republik Indonesia, dalam rangka amandemen konstitusi, MPR membentuk lembaga perwakilan baru, yakni Dewan Perwakilan Daerah Republik Indonesia (DPD RI). Pembentukan DPD dilakukan melalui amandemen ketiga Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD 1945) pada bulan November 2001.

Kemudian, salah satu unsur penting dalam gagasan desentralisasi adalah keinginan yang kuat untuk proses pembangunan di masa depan, benar-benar bertumpu pada masyarakat umum, terutama di daerah. UU no. 32 Tahun 2004, disebutkan tugas, hak dan kewenangan DPRD secara resmi mendapatkan porsi yang cukup besar. Dengan demikian, secara teoretis DPRD dapat bertindak cukup luas dan penting dalam melaksanakan tugasnya sebagai wakil rakyat setempat. Namun, legislator yang

bekerja dalam lingkup sistem politik untuk dapat memprioritaskan atau memberikan hasil yang maksimal dalam bentuk keputusan atau kebijakan yang memihak kepentingan rakyat, yang dengan demikian sangat membutuhkan masukan atau aspirasi yang meliputi partisipasi dan dukungan dari seluruh elemen masyarakat.

Dalam dimensi pelaksanaan fungsi tersebut, dewan provinsi memiliki fungsi sebagai berikut:

- (1).pembentukan peraturan daerah;
- (2).anggaran; dan
- (3).pengawasan.

Ketiga fungsi dimaksud dieksekusi dalam kerangka representasi rakyat di provinsi. Dalam rangka melaksanakan fungsi sebagaimana dimaksud, parlemen provinsi selalu terbuka untuk aspirasi masyarakat. Untuk itu, para anggota parlemen provinsi, antara lain, memiliki kewajiban untuk menyerap dan mengumpulkan aspirasi konstituen melalui kunjungan kerja rutin; mengakomodasi dan menindaklanjuti aspirasi dan pengaduan; dan memberikan secara moral dan bertanggung jawab secara politik kepada konstituen melalui kunjungan kerja rutin yang dilakukan oleh anggota DPRD untuk setiap daerah pemilihan pada saat reses.

Ketika mengekspresikan ide-ide mereka, masyarakat umumnya menyuarakannya melalui demonstrasi. Demonstrasi atau unjuk rasa adalah sebuah gerakan protes yang dilakukan sekelompok orang di depan umum. Demo atau unjuk rasa biasanya dilakukan untuk mengekspresikan pendapat menentang kebijakan atau dapat dilakukan sebagai penekanan politik pada kepentingan kelompok.

Sementara itu, aspirasi tidak langsung merupakan bentuk aspirasi masyarakat disajikan melalui media, seperti surat yang dikirim kepada pemerintah, email yang dikirim melalui website dan lain-lain. Aspirasi adalah salah satu saluran proses komunikasi dalam

cara menyampaikan pesan dari ketidakpuasan dengan kebijakan publik.

Dalam menyikapi aspirasi masyarakat, DPRD Jawa Barat sekarang memiliki medianya sendiri untuk mengumumkan semua kegiatannya, yaitu <http://dprd.jabarprov.go.id/>. Dalam portal tersebut pun ada bagian terbuka, yakni "e-aspirasi" bagi mereka yang memiliki banyak pertanyaan dan tuntutan kepada pemerintah. Dengan partisipasi masyarakat pada media, DPRD dapat memuat penanganan proses aspirasi melalui langkah-langkah seperti penemuan, konseptualisasi, komunikasi, dan evaluasi.

Proses penemuan dilakukan oleh Humas dan Protokol, terutama Sub Bagian pelayanan partisipasi masyarakat dalam merespon aspirasi para peserta demonstrasi. Dalam hal ini Public Relations & Protokol Sub Bagian aspirasi jasa sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat dilakukan dengan pencarian data dan fakta di lapangan sesuai dengan kenyataan, dan kemudian diolah menjadi suatu bentuk informasi yang diperlukan sesuai dengan tujuan program untuk dijalankan.

Pada tahap ini, PR dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat memfasilitasi aspirasi pekerja melalui aspirasi sub-bagian layanan mencoba untuk menemukan informasi yaitu data faktual. Data tersebut diolah terlebih dahulu, sehingga memperoleh kesimpulan dari kebenaran data yang diperoleh.

Pada tahap konseptualisasi, Humas dan Protokol Umum Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat dalam memfasilitasi partisipasi publik adalah dengan melakukan daftar hasil konseptualisasi data atau fakta yang diperoleh. Dalam daftar konseptualisasi yang ada terdapat kegiatan yang dilakukan untuk mendukung keberhasilan pelaksanaan kegiatan dalam memfasilitasi partisipasi publik. Dengan adanya daftar tersebut akan dibuat dengan cepat untuk mengatasi pemikiran dan masa depan konseptualisasi, untuk itu perlu dipertimbangkan dengan cermat, karena itu, bahwa kegiatan ini merupakan salah satu

langkah yang menentukan keberhasilan keseluruhan dari pekerjaan PR. Konseptualisasi ini berisi semua kegiatan yang akan dilakukan oleh Humas dan Protokol Sub Bagian aspirasi Jasa Sekretaris DPRD Provinsi Jawa Barat, yang masih memerlukan penyesuaian terhadap data dan fakta di lapangan, sehingga dikompilasi menjadi matang dan baik sesuai dengan aspirasi yang ditargetkan.

Tahap komunikasi yang dilakukan oleh Humas dan Protokol Sub Bagian layanan aspirasi sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat dalam memfasilitasi aspirasi publik adalah untuk berkomunikasi dengan peserta demonstrasi dalam pelaksanaan kegiatan ini sehingga terjadi komunikasi yang terjadi dengan sendirinya.

Mengevaluasi adalah tahap terakhir setelah tahap penemuan, konseptualisasi, dan komunikasi. Tidak jarang program sidang DPRD yang telah direncanakan berubah demi memberikan dampak positif atau negatif kepada masyarakat. Di sini, kemudian, untuk langkah selanjutnya dalam setiap fase program harus fleksibel untuk kegiatan yang nyata. Dalam tahap ini, Humas dan Protokol Sub Bagian layanan aspirasi sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat melakukan penelaahan kegiatan yang sedang berlangsung yang akan diterapkan selama pelaksanaan kegiatan di masa depan.

Agar masyarakat dapat berbicara seperti yang diinginkan mereka, kini telah diundangkan UU Nomor 9 Tahun 1998 tentang kebebasan berekspresi di depan umum. Namun, semua itu harus didasarkan pada aturan-aturan atau pedoman yang telah disepakati sama sekali.

Dalam menjalankan tugasnya, anggota DPRD Provinsi Jawa Barat dibantu oleh Sekretariat Humas dan Protokol. Dan Sekretariat ini memiliki sub-bagian layanan aspirasi yang mempunyai tugas pokok bahwa DPRD mengadakan layanan dengan lembaga masyarakat dan sosial serta memfasilitasi aspirasi layanan. Semua kegiatan didukung

oleh laporan di media umum dan media yang ditangani oleh DPRD Jawa Barat sendiri, yaitu <http://dprd.jabarprov.go.id/>. Dan untuk media ini para legislator dan masyarakat memiliki kebebasan mereka sendiri untuk mempertanyakan dan mendiskusikan masalah publik, termasuk pembangunan.

Rendahnya jumlah keluhan yang sebenarnya tidak menggambarkan kepuasan masyarakat atas pelayanan publik sebaliknya justru karena orang merasa tidak yakin dengan hasil yang akan diperoleh dari melayangkan keluhan. Selain itu, warga masyarakat miskin dan kurang berpendidikan juga tidak tahu bagaimana membuat keluhan mereka. Sedangkan pelayanan publik yang berkualitas memerlukan keseimbangan daya tawar antara penyedia lembaga pelayanan publik dengan penerima pelayanan, yaitu masyarakat. Dari kondisi itu DPRD Jabar merasa perlu untuk menerapkan konsep sistem keluhan pelanggan (sistem penanganan pengaduan), yang merupakan online di <http://dprd.jabarprov.go.id/>. Ini adalah ketersediaan dan aksesibilitas mereka, yang merupakan salah satu persyaratan akuntabilitas.

Dalam <http://dprd.jabarprov.go.id/> ada rubrik "e-aspirasi". E-Aspirasi merupakan sarana aspirasi dan media sosial berdasarkan keluhan yang mudah diakses dan terintegrasi. Ini merupakan inovasi dari parlemen Jawa Barat yang menyediakan ruang bagi orang untuk menyampaikan pengaduan atas pelayanan publik yang diterimanya. Pengaduan masyarakat timbul karena adanya kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang terjadi ketika orang memperoleh pelayanan publik. Keluhan atau pengaduan karena ketidakpuasan masyarakat dalam memperoleh layanan yang diinginkan, kegagalan lembaga / instansi dalam memenuhi keinginan rakyat dan kurangnya respon dari petugas lembaga keluhan warga. Dalam konteks pengaduan pelayanan publik atau keluhan tidak hanya sebagai penilaian negatif dari masyarakat dengan layanan yang

diberikan, tetapi juga sebagai pemicu untuk peningkatan pelayanan publik oleh pemerintah sebagai penyedia layanan.

Selain menggunakan *website*, DPRD Jawa Barat juga menerima pengaduan dengan berbagai cara lain, seperti SMS (layanan pesan singkat), e-mail, dan panggilan telepon langsung (live) di radio, terutama PRFM sebagai radio yang menerima pengaduan langsung dari masyarakat.

Dengan demikian, dari berbagai hal di atas, responden mengakui bahwa dalam melaksanakan tugasnya anggota DPRD Jawa Barat cukup transparan, yaitu adanya unsur: ketersediaan dan aksesibilitas dokumen, kejelasan dan kelengkapan informasi, keterbukaan proses, kerangka peraturan yang menjamin akuntabilitas, dan kehadiran para anggota DPRD sebagai aktor.

5. Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan penjelasan di atas, dari penelitian ini dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Secara konstitusional, DPRD adalah tempat untuk menampung aspirasi masyarakat sebagai bentuk partisipasi politik, dan itu harus dilakukan secara akuntabel.
- 2) Kegiatan untuk mengumpulkan aspirasi masyarakat di Jawa Barat dapat ditelusuri terutama lewat media yang dibangun oleh Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Jawa Barat, yaitu <http://dprd.jabarprov.go.id/>.
- 3) Penanganan media, baik ke dalam dan keluar DPRD kebanyakan ditangani oleh Sekretariat Humas dan Protokol. Dengan ini, semua kegiatan DPRD dan penyerapan aspirasi dapat dilakukan dalam waktu yang lebih leluasa.
- 4) Dalam melaksanakan tugasnya, Sekretariat Humas dan Protokol menjalankan fungsi penemuan, konseptualisasi, komunikasi, dan evaluasi terhadap aspirasi yang dibawa oleh berbagai jenis kelompok masyarakat Jawa Barat.

5) Dari tanggapan responden diakui bahwa DPRD Jawa Barat dalam melaksanakan tugasnya cukup akuntabel, dengan unsur-unsur seperti: ketersediaan dan aksesibilitas dokumen, kejelasan dan kelengkapan informasi, keterbukaan proses, kerangka peraturan yang menjamin transparansi, dan presensi kehadiran yang cukup memuaskan.

Daftar Pustaka

- Budiardjo, Miriam. 2008. *Dasar-Dasar Ilmu Politik*. Jakarta: Ikrar Mandiriabadi.
- Creswell, John. W. 1994. *Research Design Qualitative & Quantitative Approaches*. Thousand Oaks, CA: Sage Publication.
- Dahl, Robert. 1989. *Democracy and its Critics*. New Haven and London: Yale University Press.
- Didjaja, Mustopa. 2003. *Transparansi Pemerintah*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Heywood, Andrew. 2000. *Key Concepts in Politics*. New York: Palgrave Macmillan.
- <http://dprd.jabarprov.go.id/>.
- Kantaprawira, Rusadi. 1988. *Sistem Politik Indonesia*. Bandung: Sinar Baru.
- Kristianten. 2006. *Transparansi Anggaran Pemerintah*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Lalolo, Loina Krina. 2003. *Indikator Alat Ukur Prinsip Akuntabilitas, Transparansi dan Partisipasi*. Jakarta: Badan Perencanaan Pembangunan Nasional.
- Napitupulu, Paiman. 2007. *Menuju Pemerintahan Perwakilan*. Bandung: Alumni.
- Pahlevi, Indra. 2014. Dinamika Sistem Pemilu Masa transisi di Indonesia. Dalam *Politica*. Vol. 5. No. 2. November 2014.
- Pitkin, Hanna Fenichel. 1967. *The Concept of Representation*. Berkeley, Los Angeles: University of California Press.
- Rahman, H.I., 2007. *Sistem Politik Indonesia*. Jakarta: Graha Ilmu.
- Rasul, Syahrudin. 2002. *Pengintegrasian Sistem Akuntabilitas Kinerja dan Anggaran*. Jakarta: Detail Rekod.
- Sanit, Arbi. 1995. *Perwakilan Politik di Indonesia*. Jakarta: Rajawali.
- Solihin, Dadang. 2007. *Penerapan Good Governance di Sektor Publik untuk Meningkatkan Akuntabilitas Kinerja Lembaga Publik*. (Online). 18 Mei 2011.
- Tjokroamidjojo, Bintoro. 2001. *Administrasi Publik*. Jakarta: RadjaGrafindo Persada.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.
- UNDP. 2008. *Accountability Framework and Oversight Policy*.
- Wahidin, Samsul. 2011. *Konseptualisasi dan Perjalanan Dewan Perwakilan Republik Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.