

Kebijakan Pengawasan untuk Efektivitas Penanganan Pengaduan Masyarakat ada Inspektorat Jenderal Kementerian Dalam Negeri

Arya Eka Pradifta

Asian Banking, Finance, and Informatics Institute Perbanas Jakarta

Abstrak

Dilatarbelakangi permasalahan belum maksimalnya pelaksanaan kebijakan pengawasan tahunan demi efektivitas penanganan pengaduan masyarakat pada Inspektorat Jenderal Kementerian Dalam Negeri, penelitian ini bertujuan untuk: (1) Menganalisis proses penyusunan kebijakan pengawasan tahunan di Inspektorat Jenderal Kementerian Dalam Negeri. (2) Menganalisis pengelolaan pengaduan masyarakat di Inspektorat Jenderal Kementerian Dalam Negeri. (3) Menganalisis peran kebijakan pengawasan tahunan untuk meningkatkan efektivitas pengelolaan pengaduan masyarakat di Inspektorat Jenderal Kementerian Dalam Negeri. Pendekatan penelitian adalah kualitatif. Lokasi penelitian di Inspektorat Jenderal Kementerian Dalam Negeri. Teknik pengumpulan melalui wawancara mendalam dan studi dokumen. Teknik analisis data menggunakan deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menemukan bahwa proses penyusunan kebijakan tahunan di Inspektorat Jenderal Kementerian Dalam Negeri dimulai dengan koordinasi dan harmonisasi antara kementerian dengan gubernur, kemudian koordinasi gubernur dengan bupati/walikota. Mengenai pengelolaan pengaduan di Inspektorat Jenderal Kemendagri dilaksanakan oleh Inspektorat Khusus yang pelaksanaan sehari-harinya dilakukan oleh Tata Usaha. Pengaduan masyarakat diterima secara online maupun offline, dikelola melalui alur kerja yang terdiri atas 11 urutan. Mengenai peran kebijakan pengawasan tahunan dalam meningkatkan efektivitas pengelolaan pengaduan masyarakat pada Inspektorat Kementerian Dalam Negeri, pelaksanaan pengawasan belum dilaksanakan secara maksimal. Terdapat sejumlah faktor yang menyebabkan belum efektifnya pengawasan.

Kata Kunci: Penanganan pengaduan, kebijakan pengawasan tahunan, Inspektorat Jenderal Kementerian Dalam Negeri.



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

PENDAHULUAN

Aparat Pengawasan Intern (APIP) di kementerian/lembaga maupun pemda tahun 2014 yang dilakukan Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (BPKP) menunjukkan kapabilitas sebagian besar inspektorat masih lemah. Dari lima level kapabilitas APIP menurut kriteria Internal Audit Capability Model (IACM), sebanyak 404 APIP (85,23%) berada pada level 1, sebanyak 69 APIP (14,56%) pada level 2, dan hanya 1 APIP (0,21%) berada pada level 3. Level 1 (initial) menunjukkan kapabilitas yang tidak berkesinambungan dan tidak berulang, yaitu bergantung pada usaha individual. Level 2 (*infrastructure*) berarti adanya prosedur dan praktik audit intern yang berkesinambungan dan berulang. Sedangkan level 3 (*integrated*) menunjukkan penerapan praktik profesional dan manajemen audit intern yang seragam.

Akibat kondisi seperti itu, maka penanganan pengaduan masyarakat masih belum berjalan dengan baik. Sesuai dengan data Rekapitulasi atas Surat Pengaduan pada Sub Bagian Tata Usaha Inspektorat Khusus Inspektorat Jenderal Kementerian Dalam Negeri Inspektorat Jenderal Kementerian Dalam Negeri, pada tahun 2018 total surat pengaduan masyarakat yang masuk adalah sebanyak 867 surat pengaduan, dari jumlah tersebut yang ditangani sebanyak 146 Surat Pengaduan dan yang belum ditangani sebanyak 721 Surat Pengaduan (Rekapitulasi Tahun 2018). Berdasarkan data tersebut berarti Surat Pengaduan yang dapat ditangani hanya

16,83 persen. Sisa terbesar (83,16 persen) Surat Pengaduan masyarakat tidak bisa ditangani sesuai waktunya.

Kecenderungan belum tertanganinya dengan baik pengaduan masyarakat pada Itjen Kemdagri tertus terjadi hingga penelitian ini dilakukan. Data pengaduan dan penanganannya pada tahun 2021, misalnya, menunjukkan fenomena yang kurang lebih sama dengan data tahun-tahun sebelumnya. Berdasarkan data APIP Kemendagri (2022) terdapat 544 kasus pengaduan dari masyarakat yang disampaikan kepada pemerintah (c.q Ditjen Kemdagri). Bagaimana penyelesaian penanganan terhadap ke-544 kasus pengaduan, tampak dari Tabel 1.

Tabel 1. Level Penanganan Pengaduan Masyarakat pada Itjen Kemdagri Tahun 2021

Proses Penanganan Pengaduan	Tahap Pemeriksaan/ Koordinasi (Kasus)	Penanganan Pengaduan (Kasus)
1.Dilimpahkan		83 (15,26%)
2.Difile		152 (27,94%)
3.Pemeriksaan/koordinasi		46 (8,45%)
a.Klarifikasi	11	
b.Pemeriksaan Khusus (Riksus)	8	
c.Koordinasi	-19	
	46 (8,45%)	
.Sedang Ditangani		281 (51,65%)
Dalam Proses telaahan/ yang belum ditelaah		263 (48,35%)
Total		544 (100,00%)

Sumber: Diolah kembali dari APIP Kemdagri (2022)

Tabel 1 menunjukkan bahwa dari keseluruhan kasus pengaduan (544 pengaduan) yang berhasil ditangani atau sedang ditangani sebanyak 281 kasus pengaduan (51,65%). Kemudian sebanyak 263 kasus pengaduan (48,35%) masih dalam proses telaahan atau belum ditelaah. Berarti pihak Itjen Kemdagri hanya mampu menangani kasus pada waktunya adalah hanya 51,65%. Data penanganan kasus pengaduan tahun 2021 maupun tahun-tahun sebelumnya menunjukkan terjadi celah fenomena (*gap phenomenon*) pada Inspektorat Khusus Inspektorat Jenderal Kementerian Dalam Negeri, sehingga permasalahan ini signifikan untuk diteliti lebih lanjut.

Sehubungan dengan kebijakan pengawasan pada sektor publik, terdapat sejumlah penelitian terdahulu. Penelitian Herbasuki (2015) menemukan bahwa upaya yang harus dilakukan dalam rangka penguatan pengawasan antara lain berupa komitmen dan kepemimpinan teladan, penambahan auditor secara bertahap, penambahan dana operasional, dan peningkatan kualitas personel Sistem Pengendalian Internal Pemerintahan (SPIP). Penelitian Nurbaningsih (2011) menemukan bahwa pengawasan yang terlalu ketat dapat mengekang pemerintahan daerah dan menggaanggu hubungan pusat-daerah. Pengawasan otonomi yang proporsional diperlukan sebagai penyeimbang kebebasan pemerintah daerah. Bentuk pengawasan di luar UU 32/2004 cenderung berlebihan tanpa perbaikan instrumen hukum di tingkat pusat.

Persamaan penelitian-penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah sama-sama mengenai kebijakan pengawasan pada sektor publik. Salah satu celah penelitian (*research gap*) pada penelitian-penelitian terdahulu tersebut belum ada yang meneliti mengenai pengawasan

terkait dengan pengaduan publik, lebih-lebih pada Inspektorat Kemendagri. Penelitian ini akan mengambil research gap tersebut, karena sekaligus merupakan phenomenon gap. Penelitian mengenai kebijakan pengawasan terkait pengaduan publik pada Inspektorat ini sekaligus merupakan research novelty pada penelitian tentang pengawasan pada sektor publik.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka permasalahan penelitian ini adalah mengenai kebijakan pengawasan untuk efektivitas penanganan pengaduan masyarakat pada itjen Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. Permasalahan penelitian ini dirinci ke dalam pertanyaan penelitian sebagai berikut: Bagaimana proses penyusunan kebijakan pengawasan tahunan di Inspektorat Kementerian Dalam Negeri? Bagaimana pengelolaan pengaduan masyarakat di Inspektorat Kementerian Dalam Negeri? Bagaimana peran kebijakan pengawasan tahunan untuk meningkatkan efektivitas pengelolaan pengaduan masyarakat di Inspektorat Kementerian Dalam Negeri?

TINJAUAN LITERATUR

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini, yakni mengenai pengawasan dan/atau penanganan pengaduan dari masyarakat pada sektor publik. Dilihat dari perspektif waktu, rentang penelitian ini adalah antara tahun 2017-2022. Penelitian terdahulu ini terdiri dari penelitian yang menggunakan lokasi dalam negeri Indonesia, seperti penelitian Yusar (2017), Yohanitas (2018), Pratiwi & Solomo (2020), Gupitasari & Anwar, 2022, Ami & Warsono (2020), Widjanarko & Adi (2020), Nurcahyanto (2020), dan Eryani et al (2021). Sebagian lagi penelitian terdahulu dilakukan di berbagai negara di luar Indonesia, seperti penelitian Mosimanegape et al (2020), Sinlae et al (2022),

Persamaan penelitian-penelitian terdahulu tersebut dengan penelitian ini adalah dalam hal pengawasan dan atau pengaduan dari masyarakat pada organisasi publik. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah mengenai lokasi penelitian. Tidak ada satu pun penelitian terdahulu yang menggunakan Inspektorat Jenderal Dalam Negeri sebagai lokasi penelitiannya. Lokasi penelitian tersebut adalah lokasi penelitian ini, sehingga penelitian ini dapat mengisi kevakuman lokasi penelitian di Irjen Depdagri.

Adapun masukan-masukan dari penelitian terdahulu terkait dengan tema pengaduan dari masyarakat pada sektor publik, antara lain sebagai berikut: Perlu penguatan kapasitas kemampuan SDM dalam menjalankan tugas dan fungsi *Public Complaint Handling* melalui pendidikan dan pelatihan pengembangan dan pemanfaatan sistem teknologi (Pratiwi & Solomo, 2020; Ami & Warsono, 2020; Gupitasari & Anwar, 2022). Perlu mengoptimalkan langkah sosialisasi mengenai mekanisme/ SOP dalam penanganan pengaduan (Gupitasari & Anwar, 2022). Perlunya saluran komunikasi yang beragam dalam menangani pengaduan masyarakat (Widjanarko & Adi, 2020). Perlunya memberikan informasi yang komprehensif dalam menanggapi pengaduan yang disampaikan (Widjanarko & Adi, 2020).

B. Kajian Teori dan Konsep Kunci

1. Teori Kebijakan Sektor Publik

Kebijakan publik (*public policy*) adalah apa yang pemerintah lakukan, mengapa pemerintah melakukannya, dan apa bedanya dengan yang dilakukan oleh pemerintah sebelumnya atau pemerintah yang lain. Kebijakan publik adalah apa yang pemerintah lakukan dan yang pemerintah tidak lakukan. Dengan demikian, kebijakan publik dapat mengatur perilaku, mengatur birokrasi, mendistribusikan manfaat, sampai bagaimana memungut pajak (Dye, 2017: 1).

Menurut Davis (2004), kebijakan publik merupakan kebijakan yang mencakup 4 hal yaitu: (1) Bidang kegiatan sebagai ekspresi dari tujuan umum atau pernyataan-pernyataan yang ingin dicapai. (2) Proposal tertentu yang mencerminkan keputusan-keputusan pemerintah yang telah dipilih. (3) Kewenangan formal seperti undang-undang atau peraturan pemerintah. (4) Program, yakni seperangkat kegiatan yang mencakup rencana penggunaan sumberdaya lembaga dan strategi pencapaian tujuan. (5) Keluaran (output), yaitu apa yang nyata telah disediakan oleh pemerintah, sebagai produk dari kegiatan tertentu.

Terdapat faktor yang dapat mempengaruhi suatu penerapan kebijakan antara lain adalah faktor kemanusiaan dan psikologis (Donald van Meter dan Carl E. Van Horn (1975) dalam Budiharto et.al., (2007). Kebijakan dan aktivitas penerapan kebijakan dipengaruhi oleh konteks dan lingkup kebijakan tersebut. Hal yang mempengaruhi tersebut terbagi menjadi beberapa kategori, yaitu interset terpengaruh, jenis manfaat, luasnya perubahan yang dibayangkan, lokasi pengambilan keputusan, pelaksana program, sumber daya berkomitmen, komunikasi, kekuasaan, kepentingan, dan strategi aktor yang terlibat dalam penerapan program, karakteristik lembaga, kekuatan politik, fungsi birokrasi negara serta kerelaan dan ketanggapan pada proses kebijakan (Budiharto et.al., 2007; Dahlström et al, 2013). Oleh karena itu hal-hal yang mempengaruhi kebijakan dapat dilihat dari criteria kebijakannya. Kriteria dari suatu kebijakan dapat digunakan untuk memperoleh komponen (atribut) dari template kebijakan. Namun, nilai atribut ini tergantung pada tingkat kebijakan abstraksi yaitu posisinya dalam hierarki suatu kebijakan (Wies, 1994).

2. Manajemen Strategi

Management strategik adalah serangkaian keputusan dan tindakan manajerial yang menentukan kinerja perusahaan dalam jangka panjang (Hunger & Wheelen, 2013). Manajemen strategi dapat didefinisikan sebagai seni dan sains dalam memformulasi, mengimplementasikan, dan mengevaluasi keputusan lintas fungsional yang membuat organisasi dapat memperoleh tujuannya (David, 2013). Manajemen strategis berfokus pada pengintegrasian manajemen, pemasaran, keuangan dan akuntansi, produksi dan operasi, penelitian dan pengembangan, serta sistem informasi untuk memperoleh kesuksesan organisasi (David, 2013). Adapun tujuan manajemen strategic adalah menemukan dan menciptakan kesempatan yang baru dan berbeda untuk masa depan (Perencanaan Jangka Panjang) serta mengoptimalkan tren masa depan berdasarkan tren saat ini (David, 2013).

Proses manajemen strategis adalah serangkaian analisis dan pilihan berurutan yang dapat meningkatkan kemungkinan bahwa suatu perusahaan akan memilih strategi yang baik; yaitu, strategi yang menghasilkan keunggulan kompetitif (Barney & Heasterley, 2015). Proses manajemen strategis meliputi empat elemen dasar yaitu pengamatan lingkungan, perumusan strategi (termasuk menetapkan misi, tujuan, strategi, dan kebijakan), implementasi strategi (termasuk pengembangan program, anggaran, dan prosedur) serta evaluasi dan pengendalian (Hunger & Wheelen, 2013).

3. Manajemen Strategik Sektor Publik

Tujuan strategi organisasi sektor publik adalah menciptakan nilai dari masyarakat yang pada gilirannya akan menentukan arah organisasi kedepannya, sehingga organisasi sektor publik dapat mewujudkan kesejahteraan bagi masyarakat tersebut (Bastian, 2016). Wijayati (2010) menyatakan bahwa perubahan merupakan suatu kata kunci dalam perlunya manajemen strategic pada sektor publik atau pemerintahan karena adanya perbedaan nilai antara organisasi non profit dengan organisasi profit. Nilai bagi organisasi profit mengarah dan

didukung oleh kinerja keuangan dan daya tahan organisasi. Sedangkan bagi organisasi nonprofit mengarah kepada dukungan, legitimasi dan kapasitas operasional (Wijayati, 2010) Pengaplikasian manajemen strategik pada sektor publik juga bertujuan antara lain untuk: (1) meningkatkan kualitas pelayanan publik, (2) memperkuat dampak dari pelayanan kepada publik dalam rangka meningkatkan kepuasan masyarakat yang dilayaninya; (3) Memenuhi kewajiban /peran yang diamanahkan/dimandatkan oleh visi dan misi organisasi; (4) Memberikan legitimasi dan justifikasi atas keberadaan dan eksistensi organisasi; (5) Mendukung, melegitimasi, dan menjustifikasi proses penganggaran dalam kaitannya dengan peningkatan kinerja program-program pembangunan (Mohammad, 2009).

4. Teori Pengawasan

Pengawasan merupakan suatu proses untuk menetapkan pekerjaan, menilai serta mengoreksi pelaksanaan pekerjaan agar sesuai perencanaan dan tujuan organisasi yang dibandingkan dan diukur berdasarkan kriteria, norma dan standar yang telah ditetapkan (Herawati et al, 2016). Menurut Alfred (1988) dalam Suseno (2011), pengawasan bertujuan untuk menjamin pekerjaan agar sesuai dengan rencana, mencegah dan memperbaiki suatu kekeliruan, memperbaiki efisiensi, mewujudkan ketertiban pada pekerjaan, mengenali dan menggambarkan prestasi yang maksimal, serta memperbaiki kualitas manajemen secara keseluruhan. Pada setiap organisasi fungsi pengawasan sangatlah penting karena dapat membuat tugas dan fungsi dari suatu subjek terjamin untuk terlaksana dengan semestinya dalam mencapai suatu tujuan yang ditetapkan (Budiharto et.al., 2007).

5. Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

Peningkatan kualitas pelayanan sudah seharusnya menjadi upaya mempertemukan harapan para pengguna pelayanan dengan kemampuan dan kebutuhan pengembangan kapasitas individu dan organisasi penyedia layanan. Masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik mempunyai hak untuk menyampaikan keluhan atas pelayanan publik yang tidak sesuai dengan standar dan prosedur melalui mekanisme pengaduan masyarakat (*public complain*). Manajemen pengaduan merupakan kunci dalam mewujudkan penanganan pengaduan yang baik (Satria & Priyadi, 2020).

Dasar hukum diselenggarakannya Pengelola Pengaduan dan Informasi Publik seperti di jajaran Kemendagri adalah Pasal 28F Undang-Undang Dasar (UUD) Tahun 1945 (setelah diamandemen). Pasal tersebut berbunyi "Setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengolah, dan menyampaikan informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia" (<http://binapemdes.kemendagri.go.id/>, 2022)

METODE PENELITIAN

Paradigma penelitian ini adalah konstruktivisme. Mengapa memilih paradigma konstruktivisme, disebabkan: (1) Data studi ini bersumberkan pada opini atau pendapat para *key-informant* yang diasumsikan bersifat subyektif terkait dengan fakta-fakta dan realitas dalam riset ini. Selain itu, Penerapan paradigma konstruktivisme, memungkinkan periset akan memperoleh peningkatan pemahaman yang membantu proses interpretasi suatu kejadian, dalam hal ini pengawasan mengenai pengaduan publik pada Itjen Kemdagri (Patton, 2002). Ihwal penerapan tentang pemakaian paradigma konstruktivis antara lain pada teknik pengumpulan data primer, yaitu memakai teknik wawancara mendalam (*in-depth interview*) dengan sejumlah *key-informants*.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif (Cresweill & Creswell, 2018) dengan tipe studi kasus. Alasan lain memilih studi kasus, disebabkan studi kasus dalam memperoleh jawaban atas pertanyaan “mengapa” (*why*), dan “bagaimana” (*how*), dan cocok pula untuk mengkaji suatu fenomena kontemporer pada konteks kehidupan nyata (*real-life context*) (Yin, 2014: 1). Lokasi penelitian ini adalah antor Inspektorat Jenderal Kementerian Dalam Negeri. Tempat penelitian dipilih karena merupakan tempat area fungsi pengawasan di Kementerian Dalam Negeri terkait dengan penanganan pengaduan masyarakat. Diritinjau dari horison waktu (*time horizon*), studi ini merupakan studi yang hanya dilakukan satu kali, oleh karena itu disebut sebagai penelitian *cross-sectional* (Supranto, 2008). Pelaksanaan penelitian ini hanya satu periode dengan frekuensi tahunan (*yearly*), yaitu tahun 2022. Dalam pelaksanaannya, waktu penelitian dilakukan antara bulan Agustus-September 2022. Sumber data primer diperoleh melalui wawancara mendalam (*in-depth interview*). Wawancara mendalam merupakan teknik pengumpulan data utama dalam penelitian kualitatif (Cooper & Schindler, 2014: 152). Teknik pengumpulan data sekunder dalam penelitian ini menggunakan metode dokumen. Metode dokumen adalah suatu metode pengumpulan data yang digunakan dalam metodologi penelitian sosial yang pada intinya menelusuri data historis (Bungin, 2012: 124).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian dan dihubungkan dengan tujuan penelitian, maka dapat garis besar hasil penelitian adalah sebagai berikut:

1. Mengenai proses penyusunan kebijakan tahunan di Inspektorat Kementerian Tahapan/proses kebijakan pengawasan tahunan pada Inspektorat Kemendagri tersebut adalah sebagai berikut: (1) Menteri dan menteri teknis/ kepala lembaga pemerintah nonkementerian melakukan koordinasi untuk harmonisasi jadwal pelaksanaan Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah provinsi dan disampaikan kepada gubernur. (2) Gubernur sebagai wakil Pemerintah Pusat melakukan koordinasi untuk harmonisasi jadwal pelaksanaan Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah kabupaten/kota dan disampaikan kepada bupati/walikota. (3) Harmonisasi jadwal pelaksanaan Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah sebagaimana dimaksud berdasarkan prinsip keserasian dan keterpaduan serta berdasarkan prinsip efisiensi dan efektivitas dalam penggunaan sumber daya yang tersedia. (4) Kebijakan pengawasan tahunan dalam bentuk perencanaan Pembinaan dan Pengawasan penyelenggaraan Pemerintahan Daerah tahunan ditetapkan paling lambat akhir bulan April setiap tahun oleh Menteri berdasarkan masukan dari menteri teknis/kepala lembaga pemerintah nonkementerian dan kepala daerah.
2. Mengenai pengelolaan pengaduan di Inspektorat Kemendagri dilaksanakan oleh Inspektorat Khusus yang pelaksanaan sehari-harinya dilakukan oleh Tata Usaha. Pengaduan masyarakat diterima secara online maupun offline. Penanganan pengaduan dilakukan melalui alur kerja yang terdiri atas 11 urutan. Pengaduan meliputi empat kategori, yakni 1) penyalahgunaan jabatan/wewenang, (2) Pelanggaran Administratif, (3) KKN, dan (4) Pelanggaran Disiplin Pegawai. Setelah pengaduan tersebut masuk dan diadministrasikan di Kemendagri, maka pengaduan-pengaduan tersebut ditangani, antara lain dengan dijawab atau ditanggapi, dan atau ditindaklanjuti sebagaimana mestinya. Seluruh UKE I Kemendagri menjadi pihak yang memfasilitasi pengaduan.
3. Mengenai peran kebijakan pengawasan tahunan dalam meningkatkan efektivitas pengelolaan pengaduan masyarakat pada Inspektorat Kementerian Dalam Negeri.

Pelaksanaan pengawasan belum dilaksanakan secara maksimal. Terdapat sejumlah faktor yang menyebabkan belum efektifnya pengawasan.

Pembahasan

Proses Penyusunan Kebijakan Tahunan di Inspektorat Kementerian Dalam Negeri

Sub-bab ini berisi jawaban terhadap pertanyaan penelitian pertama, yakni: “Bagaimana proses penyusunan kebijakan pengawasan tahunan di Inspektorat Kementerian Dalam Negeri?” Sebelum mendeskripsikan bagaimana proses penyusunan kebijakan tahunan di Inspektorat Jenderal Kementerian Dalam Negeri, maka perlu diketahui terlebih dahulu apa yang dimaksudkan dengan kebijakan pengawasan tahunan pada Inspektorat Kemendagri. Pengertian kebijakan pengawasan tahunan pada Inspektorat Jenderal adalah, kebijakan yang terdokumentasi pada Rencana Pengawasan yang merupakan acuan dalam melaksanakan pengawasan di lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Provinsi.

Penyusunan kebijakan pengawasan tahunan pada Inspektorat Kemendagri tersebut memiliki sejumlah dasar hukum. Adapun dasar hukum yang dimaksud adalah: (1) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; (2) Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah; (3) Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah; (3) Peraturan Presiden Nomor 11 Tahun 2015 tentang Kementerian Dalam Negeri; (4) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Dalam Negeri.

Adapun lingkup atau cakupan materi kebijakan pengawasan tahunan pada Inspektorat Kemendagri tersebut meliputi aspek-aspek berikut: (1) Objek dan sebaran wilayah pengawasan. Terkait objek dan sebaran pengawasan, pada tahun 2022 terdapat sebanyak 593 (lima ratus sembilan puluh tiga) objek pengawasan yang tersebar pada 14 (empat belas) entitas eselon I lingkup Kementerian Dalam Negeri dan Badan Nasional Pengelolaan Perbatasan, serta 34 (tiga puluh empat) Pemerintah Provinsi. (2) Teknis pelaksanaan pengawasan, terdiri dari pemeriksaan, rewi, evaluasi, pemantauan dan kegiatan pengawasan lainnya seperti sosialisasi, asistensi dan bimbingan teknis. (3) Faktor dan bobot risiko. Penyusunan rencana kegiatan pengawasan khususnya Pengawasan Keuangan dan Pengawasan Kinerja dilakukan menggunakan metode berbasis risiko yang dihitung berdasarkan faktor risiko dan skor risiko. Faktor risiko yang digunakan menggunakan skala 100 dimana masing-masing faktor risiko mempunyai bobot risiko tersendiri, sedangkan skala dan skor risiko memiliki 5 (lima) skor dari risiko yang sangat rendah sampai dengan risiko yang sangat tinggi. (4) Kegiatan dan fokus pengawasan Inspektorat Jenderal Kementerian Dalam Negeri, yang dikelompokkan sebagai berikut: (a) Kegiatan yang sifatnya *mandatory* contohnya rewi laporan keuangan, Laporan Kinerja, RKA-K/L, RKBMN dan monitoring dan evaluasi strategi nasional; dan (b) Pemeriksaan kinerja berbasis risiko. Pelaksanaan pemeriksaan dengan tujuan tertentu yang bersifat tematik, strategis dan direktif dilakukan oleh Inspektorat I s.d. IV dan Inspektorat Khusus. Sedangkan pemeriksaan dengan tujuan tertentu yang berindikasi fraud (kecurangan) dilakukan secara penuh oleh Inspektorat Khusus. Untuk Inspektorat Khusus fokus pengawasannya sesuai dengan Permendagri 13 tahun 2021 yaitu melaksanakan pemeriksaan khusus, penanganan pengaduan/pelaporan masyarakat, pemeriksaan dalam rangka penjatuhan sanksi administratif dan koordinasi upaya penegakan integritas serta pencegahan korupsi di lingkungan Kementerian dan Badan Nasional Pengelola Perbatasan serta Pemerintahan

Daerah. (b) Perhitungan sumber daya pengawasan, yang memetakan kekuatan sumber daya pengawasan per unit kerja. (c) Jadwal dan anggaran pengawasan, yang berisi jadwal dan alokasi anggaran pengawasan per unit kerja. Khususnya pada unit kerja Inspektorat Khusus sebagai unit kerja yang menangani pengaduan masyarakat melaksanakan pengawasan sebanyak minimal 10 (sepuluh) kegiatan pengawasan dengan anggaran untuk pelaksanaannya (di luar persiapan dan pelaporan).

Penyusunan dan perumusan kebijakan pengawasan tahunan pada Inspektorat Kemendagri tersebut melibatkan beberapa pihak. Pihak-pihak tersebut adalah Inspektur Jenderal, Sekretaris Inspektorat Jenderal (Bagian Perencanaan Itjen), Inspektur I s.d IV dan Inspektur Khusus, Pejabat Fungsional (Auditor dan Pejabat Pengawas Urusan Pemerintahan Daerah di lingkungan Itjen Kemendagri), dan melibatkan perwakilan Kementerian/Lembaga terkait. Pihak-pihak tersebut adalah pihak-pihak internal Kemendagri. Sementara itu penyusunan dan perumusan kebijakan pengawasan tahunan pada Inspektorat Kemendagri pun melibat ekasternal, namun hanya melibatkan perwakilan Kementerian/Lembaga seperti Bappenas, KemenPAN RB, BPKP dan pemerintah daerah dalam hal ini Inspektorat Provinsi sebagai bahan merumuskan agenda prioritas pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan pemda.

Hal penting sehubungan dengan proses penyusunan kebijakan pengawasan tahunan pada Inspektorat Kemendagri adalah masukan teknis yang akan membuat sinkron antara Perencanaan, Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemda dengan Dokumen RPJMN dan Rencana Kerja Pemerintah. Masukan-masukan yang dimaksud adalah: (1) Perencanaan Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Tahunan ditetapkan oleh Menteri Dalam Negeri berdasarkan masukan dari Menteri teknis/ Kepala Lembaga pemerintah nonkementerian". (2) Masukan dari menteri teknis/kepala lembaga pemerintah nonkementerian dan kepala daerah, yang memuat: (3) Fokus Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah yang disusun berbasis prioritas dan risiko; (3) Sasaran Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah; dan (4) Jadwal Pelaksanaan Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. Adanya masukan-masukan tersebut dapat membuat sinkron antara perencanaan Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemda dengan Dokumen RPJMN dan Rencana Kerja Pemerintah.

Mengenai tahapan/proses kebijakan pengawasan tahunan pada Inspektorat Kemendagri, sudah dimulai pada saat triwulan pertama tahun berjalan berdasarkan masukan dari menteri teknis/kepala lembaga pemerintah nonkementerian dan kepala daerah. Tahapan/proses kebijakan pengawasan tahunan pada Inspektorat Kemendagri tersebut adalah sebagai berikut: (1) Menteri dan menteri teknis/ kepala lembaga pemerintah nonkementerian melakukan koordinasi untuk harmonisasi jadwal pelaksanaan Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah provinsi dan disampaikan kepada gubernur. (2) Gubernur sebagai wakil Pemerintah Pusat melakukan koordinasi untuk harmonisasi jadwal pelaksanaan Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah kabupaten/kota dan disampaikan kepada bupati/walikota. (3) Harmonisasi jadwal pelaksanaan Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah sebagaimana dimaksud berdasarkan prinsip keserasian dan keterpaduan serta berdasarkan prinsip efisiensi dan efektivitas dalam penggunaan sumber daya yang tersedia. (4) Kebijakan pengawasan tahunan dalam bentuk perencanaan Pembinaan dan Pengawasan penyelenggaraan Pemerintahan Daerah tahunan ditetapkan paling lambat akhir bulan April setiap tahun oleh Menteri berdasarkan masukan dari menteri teknis/kepala lembaga pemerintah nonkementerian dan kepala daerah.

Mengenai keberlakuan kebijakan pengawasan tahunan tersebut, penandatanganan kebijakan pengawasan tahunan pada Inspektorat Kemendagri dilakukan oleh Inspektur Jenderal atas nama Menteri Dalam Negeri. Kebijakan pengawasan tahunan mulai diberlakukan idealnya paling lambat akhir bulan April setiap tahun oleh Menteri berdasarkan masukan dari menteri teknis/kepala lembaga pemerintah nonkementerian dan kepala daerah. Sementara pihak yang menjadi penanggung jawab dari kebijakan pengawasan tahunan pada Inspektorat Kemendagri adalah Inspektur Jenderal.

Dalam proses penyusunan kebijakan pengawasan tahunan pada Inspektorat Kemendagri, terdapat sejumlah permasalahan yang dihadapi. Permasalahan-permasalahan tersebut antara lain: (1) Belum optimalnya sinergitas kebijakan dan program antara Kementerian/Lembaga dengan Kementerian Dalam Negeri menyebabkan masih adanya tumpang tindih pelaksanaan kebijakan dan program antar Kementerian/Lembaga sehingga berdampak pada kebingungan di daerah dalam mempedomani suatu kebijakan tertentu. Selain itu, kurang optimalnya konsep kerjasama pembinaan dan pengawasan oleh Kementerian/Lembaga baik internal maupun eksternal pemerintah dalam rangka kolaborasi perencanaan, pelaksanaan dan pelaporan pembinaan dan pengawasan. (2) Masih adanya keterbatasan jumlah pejabat fungsional yang menangani dan mengelola pengaduan masyarakat. (3) Masih kurangnya keterlibatan masyarakat bersama pemerintah dalam proses pembuatan kebijakan (inovasi tata kelola/*Governance*) dalam proses perumusan kebijakan pengawasan khususnya pengelolaan pengaduan masyarakat. (4) Terbatasnya kuantitas dan kualitas SDM termasuk jabatan fungsional yang sesuai dengan standar kompetensi guna mendukung pelaksanaan tupoksi.

Pihak Inspektorat Jenderal Kemendagri sejauh ini berupaya mengatasi permasalahan-permasalahan tersebut dengan melakukan peningkatan kualitas SDM aparatur pemerintahan dalam negeri. Upaya peningkatan kualitas SDM aparatur pemerintahan dalam negeri tersebut dilakukan melalui: (1) Pengembangan kompetensi aparatur pemerintahan dalam negeri; (2) Penyusunan standar kompetensi; (2) Sertifikasi kompetensi; (3) Pembangunan *Database* SDM khusus nya SDM Inspektorat Khusus; (3) Peningkatan kapasitas jabatan fungsional auditor Kementerian Dalam Negeri dan PPUPD secara nasional.

Sungguhpun pihak internal Inspektorat Jenderal berupaya mengatasi permasalahan-permasalahan pengawasan tersebut, namun hingga saat ini masih senantiasa timbul masalah atau yang terjadi secara berulang. Kendala-kendala yang sering terjadi berulang dalam pelaksanaan tugas dan fungsi Inspektorat Khusus terutama adalah: (1) Sumber daya manusia di lingkungan Inspektur Khusus yang terdiri dari para Auditor dan Pejabat Pengawas Penyelenggara Urusan Pemerintahan Daerah (PPUPD) dengan jumlah sekitar 25 orang Aparat Pengawas Internal Pemerintah (Auditor sebanyak 11 orang dan PPUPD sebanyak 14 orang) dan sekitar 7 Orang di Tata Usaha (1 orang Kepala Subbagian Tata Usaha dan 6 orang pegawai/staff) yang terbatas secara kuantitas karena masih perlu peningkatan kompetensi khusus yaitu seperti sertifikasi investigasi dengan mengingat cakupan wilayah kerja Inspektorat Khusus di Unit Kerja Eselon I Kemendagri, 34 Provinsi dan 514 Kabupaten/Kota. (2) Pelaksanaan program dan kegiatan masih cenderung berfokus hanya pada penanganan pemeriksaan terhadap pengaduan masyarakat yang masuk dalam ranah pengawasan. (3) Pelaksanaan fungsi terhadap penegakan integritas dalam pencegahan korupsi, kolusi dan nepotisme yang masuk ranah pembinaan ternyata belum dijalankan secara maksimal. (4) Penjatuhan sanksi administratif terhadap Kepala Daerah, DPRD dan ASN belum maksimal dilakukan karena belum memiliki legalisasi berbentuk Pedoman dan Tatacara Penjatuhan sanksi Administratif berupa Peraturan Menteri Dalam Negeri.(5) Data base berbasis aplikasi dan sistem manajemen informasi terhadap obyek pembinaan dan pengawasan Inspektorat

Khusus ternyata belum dimiliki, sehingga Inspektorat Khusus belum memiliki Peta Resiko dari semua daerah, personil dan wilayah yang menjadi daerah pembinaan dan pengawasannya. (6) Rancangan anggaran yang disusun masih belum sepenuhnya sesuai dengan target output kinerja yang harus dicapai oleh Inspektorat Khusus.

Selain itu terdapat kondisi eksternal Inspektorat Khusus yang masih harus ditingkatkan dalam menjalankan tugas, pokok dan fungsi adalah sebagai berikut: (1) Koordinasi yang sudah diinisiasi oleh Mendagri melalui Surat Keputusan Bersama antara Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia, Jaksa Agung Republik Indonesia dan Kepala Kepolisian Republik Indonesia telah ditindaklanjuti dalam bentuk Perjanjian Kerja Sama antara Inspektorat Jenderal Kemendagri, Kabareskrim Polri dan Jaksa Agung Muda Tindak Pidana Khusus tentang Koordinasi APIP dengan APH Dalam Penanganan Laporan atau Pengaduan Masyarakat Yang Berindikasi Tindak Pidana Korupsi Pada Penyelenggaraan Pemerintah Daerah. Sinergitas dengan Tim Saber Pungli berdasarkan Perpres No 87 Tahun 2016 tentang Satuan Tugas Sapu Bersih Pungutan Liar. Dalam pelaksanaan di lapangan masih belum optimal dengan harapan Kemendagri yang berorientasi kepada pencegahan tindak pidana korupsi dengan pihak Aparat Penegak Hukum yang berorientasi kepada penindakan pidana korupsi, sehingga Kemendagri seringkali tertinggal informasi terhadap masalah yang terjadi dari Kepala Daerah, DPRD dan ASN Pemerintah Daerah. (2) Implementasi Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2018 tentang Strategi Nasional Pencegahan Korupsi belum berjalan secara optimal karena koordinasi dengan lembaga – lembaga lain dan daerah belum tersosialisasi. (3) Koordinasi informal atau dengan organisasi massa yang peduli terhadap pengawasan korupsi seperti Indonesian Corruption Watch, PBNU, Muhammadiyah, PGI, dan lainnya ternyata juga masih belum terjalin secara lebih intensif. (4) Belum sepenuhnya terintegrasi kanal pengaduan masyarakat antara SaPA dengan Laporan dan lain-lain sehingga informasi seringkali terlambat atau kurang komprehensif.

Adapun saran untuk perbaikan/penyempurnaan di masa yang akan datang terkait dengan proses penyusunan kebijakan pengawasan tahunan di Inspektorat Kementerian Dalam Negeri, antara lain: (1) Dibutuhkan kesiapan perencanaan yang baik disertai beberapa rencana alternatif guna mengantisipasi adanya kegiatan-kegiatan yang bersifat insidental dalam pengelolaan pengaduan masyarakat. (2) Bahwa untuk menjamin keberhasilan tata kelola pengaduan masyarakat dalam kerangka jangka Panjang maka perlu memperhatikan 5 faktor kunci yaitu 1) Dukungan pimpinan/komitmen; 2) Anggaran memadai; 3) Dukungan Komponen; 4) SDM yang handal.; dan 5) Dukungan Sarpras IT.

Pengelolaan Pengaduan di Inspektorat Kementerian Dalam Negeri

Sub-bab ini berisi jawaban terhadap pertanyaan penelitian kedua, yakni “Bagaimana pengelolaan pengaduan pada Inspektorat Dalam Negeri”. Mengenai pengelolaan pengaduan dari masyarakat ini, terlebih dahulu perlu diketahui profil unit yang menampung pengaduan di Inspektorat Jenderal Kemendagri. Sesuai dengan Permendagri nomor 13 Tahun 2021 tentang SOTK Kemendagri, mengamanatkan pada pasal 664 bahwa “Inspektorat Khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 640 huruf f, mempunyai tugas melaksanakan pemeriksaan khusus, **penanganan pengaduan/pelaporan masyarakat**, pemeriksaan dalam rangka penjatuhan sanksi administratif dan koordinasi upaya penegakan integritas serta pencegahan korupsi di lingkungan Kementerian dan Badan Nasional Pengelola Perbatasan serta Pemerintahan Daerah”.

Pada Inspektorat Khusus tersebut terdapat Tata Usaha. Bagaimana TU dalam konteks struktur organisasi Inspektorat Jenderal Kemendagri, sesuai Permendagri 13 Tahun 2021,

pada Pasal 666 menyatakan bahwa Subbagian Tata Usaha (1) Pada masing-masing Inspektorat dibentuk Subbagian Tata Usaha, (2) Subbagian Tata Usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas melakukan koordinasi penyusunan program kerja, penyusunan laporan dan urusan tata usaha serta membantu pengelolaan administrasi instansi pembina Jabatan Fungsional pejabat pengawas urusan pemerintahan daerah, (3) Subbagian Tata Usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dalam melaksanakan tugasnya secara administratif berada di bawah Bagian Umum pada Sekretariat Inspektorat Jenderal dan secara operasional bertanggung jawab kepada Inspektur.

Fungsi Tata Usaha pada Inspektorat Khusus satunya mengadministrasi pengaduan. Uraikan bagaimana mekanisme kerja TU dalam mengadministrasi pengaduan. TU Inspektorat Khusus memberikan dukungan kepada Inspektur Khusus atas penyiapan, perencanaan, pemeriksaan, dan TL atas penyusunan kebijakan terkait pemeriksaan khusus dan penanganan pelaporan/pengaduan masyarakat serta koordinasi penegakan integritas dan pencegahan korupsi. Tata Usaha pada Inspektorat Khusus menampung pengaduan online atau secara offline juga. Penampungan pengaduan melalui website dilaksanakan melalui website www.lapor.go.id dan www.edumas.com. Website tersebut merupakan pengaduan masyarakat yang disampaikan melalui Kemendagri. Sementara itu ada lagi pengaduan secara nasional yang bersifat lintas Kementerian/Lembaga, yakni pengaduan secara online secara nasional menggunakan www.lapor.go.id.

Bagaimana teknis pengaduan tersebut dilakukan, untuk berkas pengaduan diterima oleh Unit Layanan Administrasi (ULA), sedangkan untuk pengaduan atau audiensi secara langsung dapat difasilitasi oleh TU dengan didampingi oleh APIP. Adapun gambaran alur kerja (workflow) atau skema pengaduan dari mulai jalur masuk, penerimaan dan pengadministrasian hingga penanganan pengaduan adalah dengan 11 urutan pada alur kerja pengaduan. Ke-11 sebagai berikut: (1) Pengadu → (2) ULA → (3) Subbag TU Sekretariat → (4) TU Irjen → (5) TU Ses → (6) TU Itsus → (6) Inspektur Khusus → (7) TU Itsus (pendistribusian sesuai disposisi) → (8) APIP → (9) Telaahan → (10) TL pengaduan → (11) Output File, Pelimpahan, TL (Koordinasi, Klarif atau Riksus). Khusus untuk pengaduan secara offline, maka alur kerja (workflow)-nya adalah sebagai berikut: (1) Pengaduan yang masuk secara offline diterima oleh ULA → (2) Subbag TU Sekretariat → (3) TU Irjen → (4) TU Ses → (5) TU Itsus → (6) Inspektur Khusus → (7) TU Itsus (pendistribusian sesuai disposisi) → (7) APIP → (8) Telaahan → TL pengaduan → output File, Pelimpahan, TL (Koordinasi, Klarif atau Riksus). Berdasarkan alur kerja ini tampak ada pelimpahan dan koordinasi dengan pihak terkait dengan materi pengaduan tersebut. Adapun APIP, TU hanya mengawal proses administrasi dan mengingatkan percepatan penelaahan serta menginformasikan kepada pengadu atas TL dari APIP.

Pengaduan-pengaduan dari masyarakat bermacam-macam. Oleh karena itu pengaduan dari masyarakat itu dikelola dengan klasifikasi tertentu. Berdasarkan Permendagri Nomor 25 Tahun 2007 dan Rancangan Permendagri pengelolaan pengaduan masyarakat yang telah dilakukan harmonisasi di kemenkumham, bahwa pengaduan yang di TL di Itsus hanya yang berkadar pengawasan dengan mengkategorikan (1) penyalahgunaan jabatan/wewenang, (2) Pelanggaran Administratif, (3) KKN, dan (4) Pelanggaran Disiplin Pegawai. Setelah pengaduan tersebut masuk dan diadministrasikan di Kemendagri, maka pengaduan-pengaduan tersebut ditangani, antara lain dengan dijawab atau ditanggapi, dan atau ditindaklanjuti sebagaimana mestinya. Seluruh UKE I Kemendagri menjadi pihak yang memfasilitasi pengaduan, dengan kelembagaan pengelolaan pengaduan terdiri atas Pembina, pengarah, penaggung jawab, Pejabat Pengelolaan Pengaduan, Pejabat Penghubung, dan pejabat pelaksana.

Pengelolaan penanganan pengaduan masyarakat tersebut dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundangan, yakni Permendagri 25 Tahun 2007 dan Rancangan Permendagri pengelolaan pengaduan masyarakat. Dengan kata lain, pola atau benchmark pengelolaan penanganan pengaduan di Kemendagri adalah dengan mengacu pada aturan baku dari pemerintah. Oleh karena itu semestinya tidak terjadi tumpang tindih pengelolaan pengaduan dari masyarakat.

Jika dilihat dari volume pengaduan masyarakat yang masuk ke Tata Usaha Inspektorat Khusus, maka dalam 6 (enam) tahun terakhir ini terjadi fluktuasi (naik turun) jumlah pengaduan. Berdasarkan data yang terdokumentasi di Tata Usaha Inspektorat Khusus, pengaduan secara langsung yang masuk ke Inspektorat Jenderal kurang lebih sebagai berikut: Tahun 2016 total Surat Pengaduan Masyarakat yang masuk ke Inspektorat Jenderal Kemendagri adalah sebanyak 453 pengaduan. Tahun berikutnya (Tahun 2017) terjadi peningkatan. Total Surat Pengaduan Masyarakat yang masuk ke Inspektorat Jenderal Kemendagri adalah sebanyak 668 pengaduan. Tahun berikutnya (2018) terjadi lagi peningkatan. Tahun 2018 total Surat Pengaduan Masyarakat yang masuk ke Inspektorat Jenderal Kemendagri adalah sebanyak 867 pengaduan. Namun tahun 2019 terjadi penurunan jumlah pengaduan. Tahun 2019 total Surat Pengaduan Masyarakat yang masuk ke Inspektorat Jenderal Kemendagri adalah sebanyak 190 pengaduan. Tahun 2020 terjadi lagi lonjakan jumlah pengaduan. Tahun 2020 total Surat Pengaduan Masyarakat yang masuk ke Inspektorat Jenderal Kemendagri adalah sebanyak 808 pengaduan. Tetapi jumlah pengaduan tahun 2021 kembali menurun. Tahun 2021 total Surat Pengaduan Masyarakat yang masuk ke Inspektorat Jenderal Kemendagri adalah sebanyak 544 pengaduan.

Di antara pengaduan-pengaduan itu, terdapat jenis pengaduan yang relatif mudah diselesaikan, namun terdapat pula jenis pengaduan yang sulit diselesaikan. Jenis pengaduan yang mudah diselesaikan antara lain pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan publik (pengadu) hanya meminta informasi. Sementara itu untuk pengaduan yang berkadar pengawasan yang mudah diselesaikan yaitu jenis pelanggaran disiplin pegawai dengan data dukung yang komplit. Adapun jenis pengaduan yang sulit untuk diselesaikan adalah jenis pengaduan penyalahgunaan wewenang, korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN) dan pelanggaran administrasi. Selanjutnya masalah yang penting terkait dengan pengaduan ini adalah mengenai efektivitas penanganan pengaduan. Ukuran efektivitas yang ditetapkan mengenai penanganan pengaduan adalah telah dilakukan terbit Surat "**Telaahan**" Staf oleh APIP dan dibuatkan Nota Dinas kepada Inspektur Jenderal atas penanganan pengaduannya.

Sementara suatu penanganan pengaduan disebut tidak efektif adalah dengan indikator-indikator sebagai berikut: (1) Laporan/pengaduannya tidak segera ditindaklanjuti; (2) proses penanganannya membutuhkan waktu yang lama; (3) penyelesaian laporan/pengaduan tidak sesuai dengan harapan; (4) Data dukung dumas tidak lengkap; (5) Dumas salah alamat, dan hanya bersifat tembusan; (6) Data kualitatif yang menunjukkan penanganan pengaduan tidak efektif. data diharapkan bukan dari 1 tahun, tapi lima tahun agar bisa dibuatkan tren/kurva atau tabelnya?

Berikut adalah data kualitatif yang ada di Tata Usaha Inspektorat Khusus mengenai ukuran efektivitas penanganan pengaduan dari masyarakat pada setiap tahunnya. Tahun 2016 total Surat Pengaduan Masyarakat yang masuk ke Inspektorat Jenderal Kemendagri adalah sebanyak 453 pengaduan, dari total 453 pengaduan yang telah di proses oleh APIP sebanyak 227, sisanya sebanyak 226 masih dalam proses. Tahun 2017 total Surat Pengaduan Masyarakat yang masuk ke Inspektorat Jenderal Kemendagri adalah sebanyak 668 pengaduan, dari total 668 pengaduan yang telah di proses oleh APIP sebanyak 227, sisanya sebanyak 457 masih

dalam proses. Tahun 2018 total Surat Pengaduan Masyarakat yang masuk ke Inspektorat Jenderal Kemendagri adalah sebanyak 867 pengaduan, dari total 867 pengaduan yang telah di proses oleh APIP sebanyak 172, sisanya sebanyak 695 masih dalam proses. Tahun 2019 total Surat Pengaduan Masyarakat yang masuk ke Inspektorat Jenderal Kemendagri adalah sebanyak 190 pengaduan, dari total 190 pengaduan yang telah di proses oleh APIP sebanyak 12, sisanya sebanyak 178 masih dalam proses. Tahun 2020 total Surat Pengaduan Masyarakat yang masuk ke Inspektorat Jenderal Kemendagri adalah sebanyak 808 pengaduan, dari total 808 pengaduan yang telah di proses oleh APIP sebanyak 159, sisanya sebanyak 649 masih dalam proses. Tahun 2021 total Surat Pengaduan Masyarakat yang masuk ke Inspektorat Jenderal Kemendagri adalah sebanyak 544 pengaduan, dari total 544 pengaduan yang telah di proses oleh APIP sebanyak 281, sisanya sebanyak 263 masih dalam proses. Sedangkan untuk Tahun 2022 telah direkap sampai dengan berlangsung wawancara ini dengan jumlah pengaduan yang masuk ke Inspektorat Khusus sebanyak 311 pengaduan.

Banyak faktor yang menyebabkan penanganan pengaduan tidak efektif. Di antaranya: (1) Terlalu banyak pengaduan masuk yang berkadar pengawasan; (2) APIP tidak melakukan proses penelaahan pengaduan; (3) APIP membutuhkan waktu lama dalam menyelesaikan satu kasus pengaduan (dilakukan pemeriksaan). (4) Adakah hasil evaluasi/penilaian mengenai ketidakefektifan dalam penanganan pengaduan? Dengan aplikasi edumas yang dibangun, diharapkan terdapat matrik dan rekapitulasi APIP yang sudah maupun belum melakukan penelaahan atas pengaduan.

Peran Kebijakan Pengawasan Tahunan dalam Meningkatkan Efektivitas Pengelolaan Pengaduan Masyarakat pada Inspektorat Kementerian Dalam Negeri

Sub-bab ini berisi jawaban terhadap pertanyaan penelitian ketiga, yakni: “Bagaimana peran kebijakan pengawasan tahunan untuk meningkatkan efektivitas pengelolaan pengaduan masyarakat di Inspektorat Kementerian Dalam Negeri?” Berdasarkan hasil wawancara, kebijakan pengawasan Inspektorat Jenderal Kemendagri dalam hal ini Rencana Pengawasan yang dijadikan acuan dalam melaksanakan pengawasan di lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Provinsi yang mencakup objek dan sebaran wilayah pengawasan memberikan kewenangan kepada Inspektorat Khusus dalam melakukan pengawasan demi menunjang kinerja dalam mengelola pengaduan masyarakat secara efektif dengan seluruh satuan kerja dan Kantor Daerah serta seluruh pemerintah provinsi tanpa ada batasan waktu pengawasannya dalam tahun anggaran.

Sejauh ini pengawasan tersebut belum bisa dilaksanakan secara maksimal. Kesimpulan ini dapat diambil apabila efektivitas pengawasan diukur dari sudut pandang berapa banyak pengaduan masyarakat yang telah ditangani oleh Tim Inspektorat Khusus. Dari sudut pandang tersebut, maka kinerja pengelolaan pengaduan tersebut masih harus ditingkatkan. Dengan peningkatan tata kelola atas pengaduan masyarakat maka diharapkan dapat menjawab rumusan masalah strategis dalam tatakelola Inspektorat Khusus. Peningkatan pengelolaan penanganan pengaduan tersebut antara lain dengan jalan: (1) Perubahan Inovasi Tatakelola Inspektorat Khusus Inspektorat Jenderal Kementerian Dalam Negeri dapat mengoptimalkan materi Standar Operasional Prosedur sehingga tepat waktu, berkualitas serta komprehensif. (2) Perubahan Inovasi Tatakelola Inspektorat Khusus Inspektorat Jenderal Kementerian Dalam Negeri dapat mengoptimalkan produk pengawasan Inspektorat Jenderal Kementerian Dalam Negeri sehingga produk pengawasan yang dihasilkan bisa menggambarkan peran serta semua Unit Kerja pada Kementerian Dalam Negeri bahkan Pemerintah Daerah.

Terdapat faktor-faktor yang menyebabkan pengawasan tersebut tidak berjalan dengan maksimal. Faktor-faktor tersebut adalah: (1) Optimalisasi atas kesesuaian materi pengawasan dalam surat pengaduan masyarakat dengan bukti yang didapatkan; (2) Keterbatasan Jumlah SDM yang kompeten dan tersertifikasi dalam penanganan pengaduan masyarakat. Masalah SDM yang handal, kompeten dan sertifikasi masih menjadi kendala keterbatasan dalam penanganan pengaduan masyarakat. (3) Anggaran yang belum sepenuhnya memadai; (4) Dukungan Sarana dan Prasarana Teknologi Informasi dalam penanganan pengaduan masyarakat. (5) Faktor sosial politik yang mempengaruhi Tim Pemeriksa dalam penanganan materi kasus pengaduan masyarakat.

Langkah-langkah untuk meningkatkan peran pengawasan, sejauh ini adalah dengan memberikan pemahaman kepada stakeholder bahwa peran penting penanganan kasus adalah menjaga akuntabilitas kinerja Tim dalam pengelolaan pengaduan masyarakat dan memberikan kesempatan kepada SDM di Inspektorat Khusus untuk mengikuti Diklat Teknis maupun Fungsional untuk mendapat sertifikasi.

Pengawasan ini dinilai penting, dan di masa depan diyakini bahwa kebijakan pengawasan tahunan tersebut dapat meningkatkan efektivitas pengelolaan pengaduan masyarakat di Inspektorat Kementerian Dalam Negeri. Bahwa pengawasan tersebut di masa depan dapat meningkatkan efektivitas pengelolaan pengaduan, karena kebijakan pengawasan tersebut merupakan acuan atau langkah dalam melaksanakan pengawasan di lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Provinsi. Apabila pengawasan tersebut telah sesuai dengan norma dan standar pemeriksaan maka hasil pengawasan tersebut dapat melahirkan inovasi dan terobosan program dan kegiatan sehingga tata kelola lebih kondusif dan lebih sistematis sehingga pengaduan masyarakat dapat dikelola dengan baik. Sehubungan dengan pengawasan tersebut, terdapat sejumlah titik/aspek terpenting yang paling menjadi perhatian dalam pengawasan. Aspek-aspek yang penting dalam pengawasan antara lain: (1) Objek dan sebaran wilayah pengawasan; (2) Teknis pelaksanaan pengawasan; (3) faktor dan bobot risiko; (4) Kegiatan dan fokus pengawasan; (5) Perhitungan sumber daya pengawasan; dan (6) Jadwal dan anggaran pengawasan.

Adapun Key Performance Indicator (KPI) untuk pengawasan adalah sebagai berikut: (1) Pada Program Penegakan Integritas, Pemeriksaan dan Pengusutan Khusus Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah, mempunyai sasaran strategis/program yaitu "Terlaksananya Pembangunan Integritas, Penanganan Pengaduan Masyarakat, dan Pemeriksaan Khusus Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah" dengan indikator: (a) Indeks Pembangunan Integritas; dan (b) Indeks Penanganan Pemeriksaan Khusus. (2) Tingkat Efektivitas Pendampingan dan Konsultasi Pengawasan. Terkait dengan tingkat efektivitas pengawasan, Inspektorat Khusus melaksanakan pengawasan sebanyak 10 (sepuluh) kegiatan pengawasan dengan anggaran untuk pelaksanaan (di luar persiapan dan pelaporan), yaitu sebagai berikut: (a) Penanganan Pengaduan Masyarakat dan Penjatuhan Sanksi Lingkup Pemerintahan Daerah; (b) Klarifikasi Pengaduan Masyarakat; (c) Pendampingan/Konsultasi Pengawasan Pemerintahan Daerah; (d) Pendampingan/Konsultasi; (e) Pembangunan Zona Integritas; (f) Asistensi Kepatuhan Dalam Penyampaian LHKPN/LHKASN; (g) Monitoring Efektivitas Unit Pengendalian Gratifikasi; (h) Supervisi dan Monitoring Pelaksanaan Aksi Stranas PK/Inisiatif Anti Korupsi Kemendagri; (i) Supervisi dan Monitoring Pelaksanaan Aksi Pengelolaan Bersama MCP; (j) Pembangunan Penyuluh Anti Korupsi Kemendagri dan BNPP.

Tentu saja dalam rangka pelaksanaan pengawasan tersebut terdapat hambatan-hambatan pelaksanaan pengawasan tahunan untuk meningkatkan efektivitas pengelolaan

pengaduan masyarakat tersebut. Hambatan-hambatan tersebut antara lain: (a) Kurangnya sarpras Teknologi Informasi dalam penanganan pengaduan masyarakat; (b) Belum memiliki payung regulasi dalam memberikan sanksi administrative kepada Kepala Daerah, Anggota DPRD dan ASN di lingkungan Kemendagri dan Pemda secara up to date.

Adapun langkah-langkah antisipasi untuk mengatasi hambatan-hambatan dalam pengawasan tersebut adalah: (1) Melakukan revisi alokasi anggaran di internal Inspektorat Jenderal dengan memberikan anggaran belanja pengadaan Teknologi Infomasi untuk penanganan pengaduan masyarakat; (2) Perubahan Regulasi yaitu penyusunan rancangan revisi Permendagri Nomor 25 Tahun 2007 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah dan Penyusunan rancangan Permendagri tentang Tatacara Penjatuhan Sanksi Administratif Terhadap Kepala Daerah, Anggota DPRD dan ASN di Lingkungan Kemendagri dan Pemerintah Daerah. Selain itu, untuk mengatasi SDM yang kurang kompeten dibidang IT maka dilakukan Coaching Clinic/Diklat atau sewa konsultan Teknologi Infrastruktur.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menemukan bahwa proses penyusunan kebijakan tahunan di Inspektorat Jenderal Kementerian Dalam Negeri dimulai dengan koordinasi dan harmonisasi antara kementerian dengan gubernur, kemudian koordinasi gubernur dengan bupati/walikota. Mengenai pengelolaan pengaduan di Inspektorat Jenderal Kemendagri dilaksanakan oleh Inspektorat Khusus yang pelaksanaan sehari-harinya dilakukan oleh Tata Usaha. Pengaduan masyarakat diterima secara online maupun offline, dikelola melalui alur kerja yang terdiri atas 11 urutan. Mengenai peran kebijakan pengawasan tahunan dalam meningkatkan efektivitas pengelolaan pengaduan masyarakat pada Inspektorat Kementerian Dalam Negeri, pelaksanaan pengawasan belum dilaksanakan secara maksimal. Terdapat sejumlah faktor yang menyebabkan belum efektifnya pengawasan.

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disampaikan saran-saran berikut: Perlu dioptimalkan mengenai kesesuaian materi pengawasan dalam surat pengaduan masyarakat dengan bukti yang didapatkan. Perlu ditingkatkan jumlah SDM yang kompeten dan tersertifikasi dalam penanganan pengaduan masyarakat. Anggaran pengawasan yang perlu ditingkatkan agar memadai. Perlu peningkatan dukungan Sarana dan Prasarana Teknologi Informasi dalam penanganan pengaduan masyarakat. Perlu koordinasi anta-kementerian/lembaga terkait penanganan materi kasus pengaduan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Alam, A. S. (2016). Analisis kebijakan publik kebijakan sosial di perkotaan sebagai sebuah kajian implementatif. *GOVERNMENT: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 2(1), 81-96.
- Bastian, Indra, 2016, Strategi Manajemen Sektor Publik, Salemba Empat, Jakarta
- Bawono, Icuk Rangga. 2007. Manajemen Stratejik Sektor Publik: Langkah Tepat Menuju Good Governance. Purwokerto: Fakultas Ekonomi UNSOED
- Budiharto, Priyo and Larasati, Endang and Suwitri, Sri. (2007). Analisis Kebijakan Pengawasan Melekat di Badan Pengawas Provinsi Jawa Tengah. *DIALOGUE*, 4 (1). pp. 42-61. ISSN 1693-8399
- Cooper, D.R., & Schindler, P. . (2014). *Business Research Methods* (Twelfth Ed). McGraw-Hill International Edition.
- Creswell, J.,H., & Creswell, J.D. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Merthods Approaches*. Fifth edition. Thousand Oaks: SAGE Publication.

- Dahlström, C., Lindvall, J., & Rothstein, B. (2013). Corruption, Bureaucratic Failure and Social Policy Priorities. *Political Studies*, 61(3), 523–542. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9248.2012.00998.x>
- Dana, B. G. (2012). SWOT analysis to improve quality management production. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 62, 319-324.
- David, F. R., & David, F. R. (2013). *Strategic management: Concepts and cases: A Competitive advantage approach*. Pearson.
- Dye, T.R. (2017). *Understanding Public Policy*. Fifteenth edition. Florida: Florida State University. & Pearson Education Inc.
- Haryono, S. (2013). Balanced Score Card untuk Mengukur Kinerja Sektor Publik. *Jurnal STIE YPN*, IV (1).
- Herawati, N. L. M., Suputra, I. D. D., & Budiasih, I. G. (2016). Pengaruh Pengawasan Pimpinan, Disiplin dan Kompetensi Pegawai pada Kinerja Pegawai Inspektorat Kabupaten Tabanan. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*.
- Hesterly, W., & Barney, J. (2015). *Strategic management and competitive advantage*. Upper Saddle River, NJ.
- Hunger, James D., dan Wheelen, Thomas L. (2003), *Manajemen Strategis, Edisi Kedua*, Alih Bahasa oleh Julianto Agung, Yogyakarta: Andi
- Ismail, M. (2009). *Manajemen Strategik Sektor Publik Kajian Analitik*. Lembaga Administrasi Negara: Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi. Jakarta.
- Kurniasih, D. (2013). Kebijakan Sistem dan Prosedur Pengawasan di Lingkungan Inspektorat Kabupaten Bandung Barat. *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi UNIKOM*, 1. ISSN 2086 – 1109.
- Kurniawan, A.R. (2018). Pengaruh Karakteristik Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP) Terhadap Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah. *Jurnal Akutansi*, 6(1), 20 Hal.
- Mardiasmo. (2002). *Akutansi Sektor Publik*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Nugraheni, R., Prihatini, A. E., & Budiarmo, A. (2014). Pengaruh Standar Operasional Prosedur dan Pengawasan terhadap Kinerja Pramuniaga Pasaraya Ssiratu Pemuda Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 3(2), 187-195.
- Pemkot Jakarta Timur (2022). "Laporkan Pengaduan Masyarakat ke www.sapa.kemendagri.go.id" <https://timur.jakarta.go.id/>
- Poerwandari, E. K; (2007), *Pendekatan Kualitatif Untuk Penelitian Perilaku Manusia*, LPSP3 UI, Jakarta.
- Pramudia, W., Susila, G. P. A. J., Bagia, I. W., & Si, M. (2016). Analisis Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik pada Dinas Kebersihan dan Pertamanan. *Jurnal Jurusan Manajemen*, 4(1).
- Ritson, N. 2013. *Strategic Management*. https://www.academia.edu/11253360/Neil_Ritson_Strategic_Management. 18 September 2019, pk 14.00 WIB.
- Satria, J.V., & Priyadi, B.P. (2020). Public complaints management system through Laporan! Kemendagri. Dapat diunduh pada <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/download/27360/23881>
- Sekaran, U., & Bougiee, R. (2016). *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach*. Seventh edition. West Sussex: John Wiley & Sons Ltd.
- Sharma, D., & Singh, V. (2010). ICT in universities of the Western Himalayan Region of India II: A comparative SWOT analysis. arXiv preprint arXiv:1002.1193.

- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Cetakan keempat. Bandung: Alfabeta.
- Suseno, A. (2011). Eksistensi BPKP dalam pengawasan keuangan dan pembangunan. *Bisnis & Birokrasi Journal*, 17(1).
- Syafrizal, S. H., Mawaddah, N., & Zulfiar, E. (2019, January). Kualitas Audit Aparat Pengawas Intern Pemerintah dalam Pengawasan Keuangan Daerah Di Kota Lhokseumawe. In *Prosiding Seminar Nasional Politeknik Negeri Lhkseumawe (Vol. 2, No. 1)*.
- Weis, R. Policy Definition and Classification: Aspects, Criteria and Examples. In *Proceedings of IFIP/IEEE International Workshop on Distributed Systems: Operations & Management*. 1994a. Toulouse, France.
- Wibowo, R.A., Malinda, E.Y., Rizky, S.W., & Hendry J.N. (2018). Wacana Pemerintah Untuk Mereposisi Kelembagaan Inspektorat: Tindak Lanjut, Tanggapan, serta Inisiasi Kedepan. *Jurnal Hukum & Pembangunan*. 48 (4) ,pp. 716-742
- Wijayanto, P.A,& R.I., Mustikawati. (2017) Pengaruh Kompetensi, Independensi, Profesionalisme Auditor Internal Pemerintah Terhadap Kualitas Audit. *Jurnal Profita: Kajian Ilmu Akutansi*, 5(8), 14 hal.
- Wijayati, D. T. (2010). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Manajemen Strategik pada Organisasi Non Profit (Studi Manajemen Strategik pada Dinas Propinsi Jawa Timur). *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 12(1), 24-32.