

TRANSPARANSI LAYANAN PENYAMPAIAN ASPIRASI MASYARAKAT PADA DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH

Ineu Purwadewi Sundari
(DPRD Jawa Barat, ineups.75@gmail.com)

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 West Java province is an autonomous regional 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 uses a qualitative approach in order to get the natural settings in which there were 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 finds that in order to carry out their functions as elected representatives, the members of the provincial representative 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 transparency, all the services were conducted in a transparent manner. Even so, some people still doubt the veracity of such transparency.

Keywords: Regional People's Representative Council, West Java, Political Aspirations, Political Communication

I. PENDAHULUAN

Setelah turunnya Soeharto (Mei 1998), Indonesia menerapkan sistem desentralisasi dalam pemerintahannya. Di sini, Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan di Daerah dilaksanakan berdasarkan asas Desentralisasi, Dekonsentrasi, dan Tugas Pembantuan. Desentralisasi adalah penyerahan Urusan Pemerintahan oleh Pemerintah Pusat kepada daerah otonom berdasarkan Asas Otonomi. Dekonsentrasi adalah pelimpahan sebagian Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Pemerintah Pusat kepada gubernur sebagai wakil Pemerintah Pusat, kepada instansi vertikal di wilayah tertentu, dan/atau kepada gubernur dan bupati/wali kota sebagai penanggung jawab urusan pemerintahan umum. Tugas Pembantuan adalah penugasan dari Pemerintah Pusat kepada daerah otonom

untuk melaksanakan sebagian Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Pemerintah Pusat atau dari Pemerintah Daerah provinsi kepada Daerah kabupaten/kota untuk melaksanakan sebagian Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah provinsi (Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah).

Dalam konteks itu, Provinsi Jawa Barat sebagai Daerah Otonom berwenang mengatur dan mengurus Urusan Pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat. Dengan demikian pelaksanaan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat harus didasarkan pada aspirasi masyarakat. Dalam perspektif pelaksanaan sistem manajemen pemerintahan, kepentingan dan aspirasi

masyarakat disampaikan dan diterima melalui mekanisme Musyawarah Perencanaan Pembangunan (Musrenbang) yang berlangsung dari tingkat desa/kelurahan, tingkat kecamatan, tingkat kabupaten/kota sampai tingkat provinsi. Dalam perspektif pelaksanaan fungsi pemerintahan daerah, penyerapan dan penyaluran kepentingan dan aspirasi masyarakat tersebut terkait dengan pelaksanaan fungsi Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD).

Sementara itu, tugas penampung aspirasi menjadi tidak mudah di tengah masyarakat yang padat penduduknya. Jumlah penduduk Provinsi Jawa Barat pada tahun 2015 mencapai 46,7 juta jiwa. Jumlah tersebut terdiri atas penduduk laki-laki sebanyak 23,68 juta jiwa dan penduduk perempuan sebanyak 23,03 juta. Provinsi Jawa Barat merupakan provinsi terbesar di Indonesia dalam hal jumlah penduduk. Dengan luas wilayah mencapai 35.377, 76 Km², Provinsi Jawa Barat terdiri atas 18 wilayah kabupaten dan 9 kota. Delapan belas daerah kabupaten dimaksud adalah Bogor, Sukabumi, Cianjur, Bandung, Garut, Tasikmalaya, Ciamis, Kuningan, Cirebon, Majalengka, Sumedang, Indramayu, Subang, Purwakarta, Karawang, Bekasi, Bandung Barat, dan Pangandaran. Sembilan daerah kota dimaksud adalah Kota Bogor, Kota Sukabumi, Kota Bandung, Kota Cirebon, Kota Bekasi, Kota Depok, Kota Cimahi, Kota Tasikmalaya, dan Kota Banjar.

Dalam pelaksanaan pembangunan, tentu tidak semua orang mendapatkan apa yang diinginkannya, terutama dari segi kesejahteraannya. Oleh karena itu, seringkali ada orang-orang yang memperlakukan program pembangunan, terutama dalam hal pemerataan (redistribusi). Di sinilah DPRD harus siap menerima berbagai aspirasi dari berbagai kalangan.

Pelayanan penyaluran aspirasi konstituen oleh anggota legislatif yang terpilih merupakan pengejawantahan suatu pola keterwakilan dua pihak yang saling membutuhkan. Pada satu sisi, konstituen membutuhkan wakil yang dapat dipercaya

untuk menyerap aspirasi secara utuh dan kemudian menyalurkan aspirasinya secara efektif. Dalam konteks ini, konstituen menjadi pihak yang memberi mandat kepada pihak yang menjadi wakilnya di lembaga perwakilan. Pada sisi lain, pihak yang menjadi wakil konstituen dan sekaligus menerima mandat dari konstituen, membutuhkan dukungan konstituen untuk tampil di lembaga perwakilan dan sekaligus mengaktualisasikan peran perwakilannya di lembaga perwakilan. Dengan demikian, terjalin suatu pola keterwakilan yang melembaga dalam penyelenggaraan sistem pemerintahan yang demokratis.

Sistem perwakilan pada umumnya lebih dimanfaatkan oleh masyarakat modern. Semakin modern satu masyarakat semakin rumit pula prosedur perwakilan yang dianut. Dalam kesempatan lain juga dikemukakan oleh Heywood (2000: 143) bahwa: *“Representation differs from democracy in that, while the former acknowledges a distinction between government and the governed, the latter, at least in its classical sense, aspires to abolish this distinction and establish popular self-government.”*

Merujuk kepada teori klasik tentang akomodasi yang berkenaan dengan hubungan antara wakil dan terwakil, dikenal dengan teori mandat. Teori ini pada dasarnya berasumsi bahwa substansi yang diwakili oleh seorang wakil terbatas pada mandat yang disampaikan oleh orang-orang yang memberikan mandat. Hal demikian mengharuskan segala tindakan, bahkan termasuk sikap dan perilaku dari wakil harus senantiasa bersesuaian dengan kehendak dari orang-orang yang memberikan mandat. Sesuai dengan perkembangan dari teori mandat ini, berkembang atas dasar asumsi tentang kualitas mandat yang menjadi dasar hubungan antara seorang wakil dengan orang-orang yang diwakilinya (Wahidin, 2011: 40).

Sejalan dengan perubahan demografi, wilayah, dan kebutuhan Negara modern maka persoalan perwakilan politik pun menjadi menarik perhatian banyak kalangan. Implikasi dari munculnya konsep

perwakilan, dibutuhkan lembaga-lembaga sebagai media yang menghubungkan masyarakat dengan pemerintah. Lembaga-lembaga inilah yang mewakili kepentingan-kepentingan politik masyarakat di tingkat pemerintahan (suprastruktur politik). Pada tahap selanjutnya, lembaga perwakilan politik tersebut dikenal sebagai lembaga legislatif (Pahlevi, 2014: 113).

1. Perwakilan

Salah satu ciri yang melekat pada setiap negara yang menganut sistem pemerintahan demokrasi adalah dilaksanakannya pemerintahan perwakilan rakyat, di mana rakyat sebagai pemegang kedaulatan tertinggi mempercayakan kepada sebagian kecil dari mereka untuk memegang kendali pemerintahan. John Stuart Mill (dalam Dahl, 1989: 138), mengemukakan bahwa karena itu, tidak semua orang dapat berpartisipasi dalam semua urusan umum. Akibatnya, jenis yang ideal dalam suatu pemerintahan yang sempurna haruslah "pemerintahan perwakilan".

Keterlibatan rakyat dalam pembuatan keputusan yang mengikat, terefleksi dengan adanya lembaga perwakilan rakyat. Keberadaan lembaga perwakilan rakyat atau lembaga legislatif merupakan salah satu instrumen penting dalam suatu negara yang menganut paham dan ajaran demokrasi. Partisipasi rakyat yang efektif dalam proses pembuatan keputusan, dikatakan oleh Dahl (1989: 164), sebagai berikut: "Sepanjang proses pembuatan keputusan yang mengikat, warga negara harus memiliki kesempatan yang cukup dan kesempatan yang sama untuk mengemukakan pilihan mereka mengenai hasil akhir. Proses pembuatan keputusan tersebut, harus mempunyai kesempatan-kesempatan yang cukup dan sama untuk menempatkan masalah-masalah dalam agenda dan menyertakan alasan mengapa diambil keputusan yang itu dan bukan yang lain."

Di samping itu, rakyatpun berkesempatan untuk mengawasi jalannya kekuasaan pemerintahan melalui wakil-wakil mereka yang duduk dalam lembaga

perwakilan dan lembaga legislatif. Hal ini didasari oleh pendapat yang dikemukakan oleh Arbi Sanit (1995: 203), yang menjelaskan: "Peranan perwakilan Badan Legislatif pada hakikatnya berkenaan dengan masalah hubungan antar badan tersebut, terdapat anggota badan legislatif, dengan anggota masyarakat yang diwakili mereka secara individu, berdasarkan kelompok maupun secara keseluruhan. Pandangan yang melihat hubungan tersebut merupakan salah satu masalah pokok di dalam kehidupan sistem politik pada umumnya, dan di dalam proses Badan Legislatif pada khususnya."

C.F. Strongs (dalam Budiardjo, 2008: 173), mengemukakan bahwa demokrasi adalah suatu sistem pemerintahan di mana mayoritas anggota dewasa masyarakat politik ikut serta atas dasar sistem perwakilan yang menjamin bahwa pemerintah akhirnya mempertanggungjawabkan tindakan-tindakannya kepada mayoritas itu.

Menurut Napitupulu (2007: 7), tata cara menjadi wakil rakyat yang modern adalah melalui pemilihan umum, karena cara ini memberikan peluang yang sama kepada setiap orang untuk menjadi wakil rakyat di pemerintahan. Melalui pemilihan umum akan terseleksi wakil rakyat yang terpercayai dan mempunyai kemampuan menjadi wakil.

Namun, menurut Kantaprawira (1988: 73-74), cara menjadi wakil melalui pengangkatan atau penunjukan dapat diterima sebagai upaya penyempurnaan dari kelemahan kedua sistem pemilihan umum yakni adanya *distorsi opini* yang meliputi *diskrepansi* antara kekuatan partai dalam masyarakat dengan kekuatan kelompok masyarakat dalam parlemen.

Keterwakilan politik atau *political representative* diartikan sebagai terwakilinya kepentingan anggota masyarakat oleh wakil-wakil mereka di dalam lembaga-lembaga dan proses politik (Pitkin, 1967). Kadar keterwakilan tersebut ditentukan oleh sistem perwakilan politik (*Political Representation*) yang berlaku di dalam masyarakat bersangkutan.

Peran wakil rakyat mengandung makna bahwa ada sesuatu yang diwakili.

Napitupulu (2007: 134), menjelaskan bahwa proses keterwakilan menyangkut dua hal, yakni keterwakilan dari sisi kepentingan, dan keterwakilan dalam sisi opini.

Di Indonesia asas perwakilan fungsional juga telah dikenal, di samping asas perwakilan politik. Pemilihan Umum tahun 1971 diselenggarakan dengan mengikutsertakan baik partai politik maupun golongan fungsional. Pada bagian lain menurut Rahman (2007: 125), konsep perwakilan tersebut adalah Konsep Perwakilan, yakni Konsep Perwakilan (*representation*) yang memberikan kewenangan atau kemampuan kepada seseorang atau suatu kelompok untuk bicara dan bertindak atas nama suatu kelompok yang lebih besar.

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

Sejak perubahan itu, maka sistem perwakilan dan parlemen di Indonesia berubah dari sistem unikameral menjadi sistem bikameral. Perubahan tersebut tidak terjadi seketika, tetapi melalui tahap pembahasan yang cukup panjang baik di masyarakat maupun di MPR RI, khususnya di Panitia Ad Hoc I. Proses perubahan di MPR RI selain memperhatikan tuntutan politik dan pandangan-pandangan yang berkembang bersama reformasi, juga melibatkan pembahasan yang bersifat akademis, dengan mempelajari sistem pemerintahan yang berlaku di negara-negara lain khususnya di negara yang menganut paham demokrasi.

Dalam Pasal 40 UU no 32 tahun

2004, disebutkan bahwa DPRD merupakan lembaga perwakilan rakyat daerah dan berkedudukan sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah. Yang dimaksud dengan lembaga pemerintah daerah adalah Pemerintah Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang berada di tingkatan daerah. Sedangkan pemerintah daerah terdiri atas kepala daerah beserta perangkat daerah.

Salah satu unsur penting dalam gagasan desentralisasi adalah adanya keinginan yang kuat agar proses pembangunan di masa depan, benar-benar bertumpu pada kepentingan rakyat banyak, terutama yang ada di daerah-daerah. UU No. 32 Tahun 2004, disebutkan tugas, hak dan kewenangan DPRD secara formal mendapat porsi yang cukup luas. Dengan demikian, secara teoretis DPRD dapat berperan cukup luas dan penting dalam mengemban tugas-tugasnya sebagai wakil rakyat. Namun demikian, DPRD yang bekerja dalam lingkup suatu sistem politik untuk dapat mengutamakan atau memberikan suatu hasil yang maksimal yang berupa suatu keputusan atau kebijaksanaan yang memihak pada kepentingan rakyat maka sangat memerlukan *input* yang meliputi partisipasi atau aspirasi dan dukungan semua elemen masyarakat.

2. Transparansi

Yang dimaksud dengan konsep transparansi dalam penelitian ini adalah terbukanya akses bagi masyarakat dalam memperoleh informasi mengenai perencanaan, pelaksanaan, pengawasan dan pertanggungjawaban pelayanan aspirasi rakyat dari anggota DPRD. Hal ini didasarkan pada pendapat beberapa ahli, yaitu sebagai berikut.

Lalolo (2003: 13) transparansi adalah prinsip yang menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan, yakni informasi tentang kebijakan, proses pembuatan serta hasil yang dicapai.

Mustopa Didjaja (2003: 261) menyatakan bahwa transparansi adalah keterbukaan pemerintah dalam membuat

kebijakan-kebijakan sehingga dapat diketahui oleh masyarakat. Transparansi pada akhirnya akan menciptakan akuntabilitas antara pemerintah dengan rakyat.

Menurut Kristianten (2006:31), transparansi akan memberikan dampak positif dalam tata pemerintahan. Transparansi akan meningkatkan pertanggungjawaban para perumus kebijakan sehingga kontrol masyarakat terhadap para pemegang otoritas pembuat kebijakan akan berjalan efektif.

Setidaknya ada 6 prinsip transparansi yang dikemukakan oleh Humanitarian Forum Indonesia (HFI), yaitu:

- 1) Adanya informasi yang mudah dipahami dan diakses (dana, cara pelaksanaan, bentuk bantuan atau program).
- 2) Adanya publikasi dan media mengenai proses kegiatan dan detail keuangan.
- 3) Adanya laporan berkala mengenai pendayagunaan sumber daya dalam perkembangan proyek yang dapat diakses oleh umum.
- 4) Laporan tahunan.
- 5) Website atau media publikasi organisasi.
- 6) Pedoman dalam penyebaran informasi.

Mustopa Didjaja (2003: 261), prinsip transparansi tidak hanya berhubungan dengan hal-hal yang menyangkut keuangan, transparansi pemerintah dalam perencanaan juga meliputi 5 (lima) hal sebagai berikut:

- 1) Keterbukaan dalam rapat penting dimana masyarakat ikut memberikan pendapatnya.
- 2) Keterbukaan Informasi yang berhubungan dengan dokumen yang perlu diketahui oleh masyarakat.
- 3) Keterbukaan prosedur (pengambilan keputusan atau prosedur penyusunan rencana).
- 4) Keterbukaan register yang berisi fakta hukum (catatan sipil, buku tanah dll.).
- 5) Keterbukaan menerima peran serta masyarakat.

Kristianten (2006: 52) menyebutkan bahwa transparansi anggaran adalah

informasi terkait perencanaan penganggaran merupakan hak setiap masyarakat. Hak masyarakat yang terkait penganggaran yaitu: a) Hak untuk mengetahui, b) Hak untuk mengamati dan menghadiri pertemuan public, c) Hak untuk mengemukakan pendapat, d) Hak untuk memperoleh dokumen public, dan e) Hak untuk diberi informasi.

Berdasarkan penjelasan tersebut, beberapa prinsip yang dimaksud dalam penelitian ini antara lain, adanya keterbukaan informasi yang mudah dipahami oleh masyarakat, adanya publikasi mengenai detail kegiatan penyaluran aspirasi masyarakat, adanya laporan berkala mengenai pengelolaan aspirasi masyarakat tersebut yang dilakukan DPRD Jawa Barat kepada masyarakat. Prinsip transparansi menciptakan kepercayaan timbal balik antara masyarakat dan DPRD melalui penyediaan informasi yang akurat dan memadai.

Transparansi akan mengurangi tingkat ketidakpastian dalam proses pengambilan keputusan mengenai berbagai kegiatan DPRD, karena penyebarluasan berbagai informasi yang selama ini aksesnya hanya dimiliki pemerintah dapat memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk turut mengambil keputusan, misalnya dengan melakukan *feedback*. Selain itu, transparansi dapat mempersempit peluang korupsi dalam lingkup DPRD dengan masyarakat ikut berpartisipasi dalam kegiatan penyaluran aspirasi tersebut.

Kristianten (2006:73) menyebutkan bahwa transparansi dapat diukur melalui beberapa indikator: a) Ketersediaan dan aksesibilitas dokumen, b) Kejelasan dan kelengkapan informasi, c) Keterbukaan proses, d) Kerangka regulasi yang menjamin transparansi.

Transparansi merujuk pada ketersediaan informasi pada masyarakat umum dan kejelasan tentang peraturan perundang-undangan dan keputusan pemerintah, dengan indikator sebagai berikut: a) Akses pada informasi yang akurat dan tepat waktu. b) Penyediaan informasi yang jelas tentang prosedur dan biaya. c)

Kemudahan akses informasi. d) Menyusun suatu mekanisme pengaduan jika terjadi pelanggaran.

Berdasarkan indikator-indikator yang telah dijelaskan diatas, indikator prinsip transparansi dalam penelitian ini adalah: a) Penyediaan dan akses informasi yang jelas tentang perencanaan, prosedur pelaksanaan dan pertanggungjawaban. b) Adanya musyawarah yang melibatkan masyarakat. c) Keterbukaan proses pengelolaan. d) Keterbukaan informasi tentang penyaluran aspirasi masyarakat.

II. METODE PENELITIAN

Dalam upaya mendapatkan data dan informasi baik data *primer* maupun *sekunder* yang akurat terkait dengan indikator yang dikaji dalam penelitian digunakan teknik pengumpulan data melalui pengamatan, wawancara, dan dokumentasi tentang objek penelitian yang meliputi tema, kebijakan, dan penyelenggaraan pelayanan informasi kepada publik Pemerintah Provinsi Jawa Barat.

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Creswell (2012) mengemukakan paradigma penelitian kualitatif sebagai yang muncul dalam *setting* yang alamiah di mana di dalamnya ada banyak perilaku dan peristiwa kemanusiaan yang terjadi. Tradisi penelitian ini (kualitatif) bertumpu pada penerapan pengetahuan yang tersirat (pengetahuan intuitif atau perasaan) karena seringkali nuansa dari beragam realitas hanya dapat diapresiasi dengan cara ini (Lincoln & Guba, 1985). Maka dari itu, bentuk datanya tidak bisa dihitung (*not quantifiable*) dalam pengertian yang biasa.

Selanjutnya, pendekatan penelitian dilakukan untuk mengungkap proses pelayanan penyaluran aspirasi konstituen oleh anggota DPRD yang dianalisis menurut transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban pelayanan yang terkait dengan partisipasi politik dan pola keterwakilan masyarakat dalam penyelenggaraan Pemerintahan Provinsi Jawa Barat. Dengan pengungkapan proses

yang demikian itu, analisis diarahkan untuk memaknai setiap dimensi analisis.

Teknik pengumpulan data sekunder dan teknik pengumpulan data primer yang digunakan adalah studi kepustakaan, wawancara, dan observasi.

Fenomena yang dijadikan obyek penelitian adalah kualitas pelayanan penyaluran aspirasi konstituen oleh anggota DPRD yang terungkap dari transparansi pelayanan yang terkait dengan partisipasi politik dan pola keterwakilan masyarakat dalam penyelenggaraan Pemerintahan Provinsi Jawa Barat.

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penyelenggaraan pemerintahan daerah bertujuan mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan dewan perwakilan rakyat daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Tahun 1945.

Provinsi Jawa Barat sebagai Daerah Otonom berwenang mengatur dan mengurus Urusan Pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat. Dengan demikian pelaksanaan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat harus didasarkan pada aspirasi masyarakat. Dalam perspektif pelaksanaan sistem manajemen pemerintahan, kepentingan dan aspirasi masyarakat disampaikan dan diterima melalui mekanisme Musyawarah Perencanaan Pembangunan (Muresbang) yang berlangsung dari tingkat desa/kelurahan, tingkat kecamatan, tingkat kabupaten/kota sampai tingkat provinsi. Dalam perspektif pelaksanaan fungsi pemerintahan daerah, penyerapan dan penyaluran kepentingan dan aspirasi masyarakat tersebut terkait dengan pelaksanaan fungsi Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD).

Dalam dimensi pelaksanaan fungsi tersebut, DPRD provinsi mempunyai fungsi: a) pembentukan perda provinsi; b) anggaran; dan c) pengawasan. Ketiga fungsi sebagaimana dimaksud dijalankan dalam kerangka representasi rakyat di Daerah provinsi. Dalam rangka melaksanakan fungsi sebagaimana dimaksud, DPRD provinsi menjaring aspirasi masyarakat. Untuk itu, anggota DPRD provinsi antara lain berkewajiban menyerap dan menghimpun aspirasi konstituen melalui kunjungan kerja secara berkala; menampung dan menindaklanjuti aspirasi dan pengaduan masyarakat; dan memberikan pertanggungjawaban secara moral dan politis kepada konstituen di daerah pemilihannya. Kunjungan kerja secara berkala dilakukan oleh Anggota DPRD ke masing-masing daerah pemilihannya pada waktu reses.

Salah satu ciri partisipasi politik rakyat antara lain adalah adanya input yang berbentuk aspirasi masyarakat yang secara teknis dapat dikatakan sebagai tuntutan dan dukungan. Aspirasi merupakan ungkapan ketidakpuasan atau keinginan kuat dari masyarakat yang disampaikan kepada pemerintah dalam bentuk pernyataan sikap, pendapat, kritikan, harapan, masukan dan saran.

Masyarakat pada umumnya berhak menyampaikan aspirasinya berkaitan dengan hal-hal mengenai pembangunan, pemerintahan dan kemasyarakatan daerah. Namun, karena banyaknya aspirasi yang masuk sehingga pemerintah mendapatkan kesulitan dalam penyampaian untuk menanggapi aspirasi-aspirasi yang disampaikan oleh masyarakat.

Selain cara-cara formal dari pihak DPRD tersebut di atas, masyarakat pun seringkali mengaspirasikan ide-ide mereka melalui demonstrasi. Demonstrasi atau unjuk rasa merupakan sebuah gerakan protes yang dilakukan sekumpulan orang di hadapan umum. Demo atau unjuk rasa biasanya dilakukan untuk menyatakan pendapat kelompok penentang kebijakan atau dapat pula dilakukan sebagai upaya

penekanan secara politik dari kepentingan suatu kelompok.

Bagi penguasa, demo atau unjuk rasa ini bukanlah kebiasaan baik, karena dapat mengurangi kewibawaan pemerintah di masyarakat. Terdapat dua bentuk aspirasi dilihat dari bentuk penyampaiannya, yaitu aspirasi langsung dan aspirasi tidak langsung. Aspirasi langsung merupakan bentuk aspirasi masyarakat yang disampaikan secara langsung tanpa perantara, seperti aksi unjuk rasa dimana aksi ini terkadang menjadi sangat tidak terkontrol karena tidak adanya tanggapan atau tindak lanjut yang dilakukan pemerintah dalam menyelesaikan permasalahan yang ada, seperti aksi bakar-membakar, merusak gedung maupun aksi-aksi lain yang merugikan banyak pihak.

Sedangkan aspirasi tidak langsung merupakan bentuk aspirasi masyarakat yang disampaikan melalui media, seperti surat yang dikirimkan kepada pemerintah, email yang dikirimkan melalui website dan lain sebagainya. Kedua aspirasi ini merupakan salah satu saluran dari proses komunikasi dalam cara menyampaikan pesan ketidakpuasan terhadap suatu kebijakan publik.

Dalam menangani berbagai aspirasi masyarakat, pihak DPRD Jawa Barat kini sudah mempunyai media sendiri yang dapat mengumumkan semua kegiatannya, yaitu <http://dprd.jabarprov.go.id/>. Di dalam portal tersebut, terdapat rubrik terbuka, yaitu “e-aspirasi”. Dengan media partisipasi masyarakat ini, DPRD pun dapat memuat proses-proses penanganan aspirasi yang melalui langkah-langkah seperti: fact-finding, planning, communication, dan evaluation.

Fact finding atau pencarian fakta ini dilakukan oleh Humas & Protokoler Sub Bagian layanan partisipasi dalam menanggapi aspirasi peserta demo. Dalam hal ini Humas & Protokoler Sub bagian layanan aspirasi sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat, mencari data dan fakta yang ada di lapangan sesuai dengan kenyataan, kemudian diolah menjadi bentuk informasi

yang dibutuhkan sesuai dengan tujuan dari program yang akan dijalankan.

Pada tahap ini, bagian Humas & Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat dalam memfasilitasi aspirasi peserta demo buruh melalui sub-bagian layanan aspirasi adalah berusaha mencari keterangan yang merupakan data faktual. Data tersebut diolah terlebih dahulu, sehingga memperoleh kesimpulan atas kebenaran data yang diperoleh itu.

Dalam tahap perencanaan, bagian Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat dalam memfasilitasi partisipasi publik adalah melakukan sebuah daftar penyusunan perencanaan dari hasil data atau fakta yang diperoleh. Dalam perencanaan tersebut ada kegiatan yang dilakukan untuk menunjang keberhasilan pada saat pelaksanaan kegiatan dalam memfasilitasi partisipasi publik. Dengan adanya daftar tersebut akan dapat dilakukan pemikiran dengan cepat untuk mengatasinya dan nantinya perencanaan itu perlu dipikirkan dengan matang, oleh karena itu kegiatan ini merupakan salah satu tahap yang turut menentukan suksesnya pekerjaan bagian Humas keseluruhan.

Perencanaan ini berisikan segala kegiatan yang akan dilaksanakan oleh Humas & Protokoler Sub Bagian Layanan Aspirasi sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat, yang masih membutuhkan penyesuaian dengan data dan fakta yang ada di lapangan, sehingga yang disusun menjadi matang dan tepat sasaran.

Tahap *communication* yang dilakukan oleh Humas dan Protokol Sub bagian layanan aspirasi sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat dalam memfasilitasi aspirasi publik peserta demo adalah dengan melakukan implementasi dalam kegiatan tersebut sehingga komunikasi pun berlangsung dengan sendirinya.

Evaluasi adalah tahap terakhir setelah tahap-tahap *fact finding*, *Planning*, *Communication*. Tidak jarang perubahan suatu program yang telah direncanakan akan memberikan dampak yang positif atau negatif, untuk langkah selanjutnya dalam

setiap tahap program harus fleksibel demi kelancaran kegiatan yang dilakukan.

Dalam tahap ini, Humas & Protokol sub bagian layanan aspirasi Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat melakukan peninjauan terhadap kegiatan yang sedang berlangsung yang akan diterapkan pada saat pelaksanaan kegiatan selanjutnya.

Dalam menindaklanjuti pemenuhan aspirasi masyarakat, tidak lepas dari aktivitas peranan struktur dan prosedur dalam kerangka sistem pemerintahan daerah, juga tidak lepas dari permasalahan yang dihadapi, bagaimana menampung dan mengartikulasikan aspirasi masyarakat melalui komunikasi dan koordinasi antar unit kerja agar tercipta suatu sistem pemenuhan aspirasi dalam prosedur sistem pemerintahan daerah, yang umpan baliknya dapat diketahui dan dirasakan oleh masyarakat, dan yang tidak kalah penting adalah integritas dan kemampuan anggota DPRD dalam memahami dan menampung keinginan dan aspirasi rakyat.

Menyuarakan aspirasi kini sudah disahkan oleh UU No. 9 Tahun 1998 tentang kemerdekaan menyampaikan pendapat di muka umum, tetapi tetap harus berdasarkan peraturan atau rambu-rambu yang telah disepakati bersama.

Di dalam menjalankan tugas, wewenang, hak dan kewajibannya DPRD Provinsi Jawa Barat dibantu oleh Sekretariat Humas dan Protokoler. Adapun Humas & Protokoler ini memiliki sub-sub bagian diantaranya Sub bagian layanan aspirasi yang mempunyai tugas pokok menyelenggarakan layanan hubungan DPRD dengan masyarakat dan lembaga-lembaga kemasyarakatan serta memfasilitasi layanan aspirasi. Semua kegiatan itu didukung oleh adanya ruang komplain dalam media, yaitu terutama oleh media DPRD Jawa Barat sendiri, yaitu <http://dprd.jabarprov.go.id/>.

Ruang komplain ini untuk memastikan bahwa layanan publik yang diberikan memberikan kepuasan bagi masyarakat. Karena faktanya kondisi demokrasi yang diraih paska reformasi tidak berbanding lurus dengan kualitas

pelayanan publik. Fakta di lapangan justru menunjukkan kualitas pelayanan publik tidak jauh berbeda dibandingkan era sebelum reformasi.

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa lebih dari 50% pengguna pelayanan publik mengeluhkan pelayanan yang diterimanya. Keluhan yang diajukan kepada aparat pelayanan sifatnya hanya ditampung, dijanjikan untuk diselesaikan, dan yang paling sering adalah petugas melempar tanggung jawab kepada petugas lain. Selain itu, tidak jarang masyarakat pengadu dimarahi atau diremehkan oleh petugas pelayanan.

Berdasarkan kenyataan sehari-hari, kualitas layanan kepada publik yang diberikan oleh DPRD Jawa Barat masih fluktuatif, artinya masih pasang surut. Namun, hal itu menandakan adanya keterbukaan dalam proses-prosesnya.

Penelitian juga menunjukkan rendahnya respon instansi penyelenggara pelayanan terhadap keluhan atau pengaduan dari masyarakat. Hal ini mengakibatkan munculnya sikap skeptis dari masyarakat. Masyarakat jera untuk mengadukan keluhannya sehingga angka pengaduan pun relatif rendah. Rendahnya angka pengaduan ini sebenarnya tidak menggambarkan kepuasan masyarakat atas pelayanan publik, sebaliknya justru karena masyarakat merasa tidak yakin dengan hasil yang akan diperoleh dengan melakukan pengaduan. Selain itu, warga masyarakat dari kalangan yang tidak mampu dan kurang berpendidikan juga tidak tahu cara mengadukan keluhannya. Padahal pelayanan publik yang berkualitas mensyaratkan keseimbangan posisi tawar antara instansi penyelenggara pelayanan publik dengan masyarakat penerima pelayanan. Dari kondisi itulah DPRD Prov. Jabar merasa perlu untuk menerapkan konsep *customer complaint system* (sistem penanganan pengaduan), yaitu secara online dalam <http://dprd.jabarprov.go.id/>. Ini merupakan adanya ketersediaan dan aksesibilitas, yang merupakan salah satu syarat transparansi.

Dalam <http://dprd.jabarprov.go.id/> ada rubrik e-Aspirasi. E-Aspirasi ini adalah sebuah sarana aspirasi dan pengaduan berbasis media sosial yang mudah diakses dan terpadu. Inovasi mekanisme pengaduan masyarakat melalui e-Aspirasi ini merupakan inovasi pihak DPRD Jawa Barat yang memberikan ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan pengaduan atas pelayanan publik yang diterimanya. Pengaduan masyarakat ini muncul karena adanya kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang terjadi ketika masyarakat memperoleh pelayanan publik. Keluhan atau komplain disebabkan karena adanya rasa ketidakpuasan dari masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang diinginkan, kegagalan institusi/instansi dalam memenuhi keinginan masyarakat dan rendahnya respon dari pegawai instansi terhadap keluhan masyarakat. Dalam konteks pelayanan publik keluhan atau komplain bukan hanya sebagai penilaian negatif dari masyarakat atas pelayanan yang diberikan namun juga sebagai pemicu bagi peningkatan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah sebagai penyelenggara layanan (Rahman, 2018).

Selain menggunakan website, DPRD Jawa Barat pun menerima complain melalui berbagai sarana lain, seperti SMS (*short message service*), e-mail, dan telpon live dari radio, terutama radio PRFM yang menerima complain langsung dari masyarakat.

Demikianlah, dari berbagai hal di atas, para responden mengakui bahwa DPRD Jabar dalam menjalani tugasnya cukup transparan, yaitu dengan adanya unsur-unsur: kesediaan dan aksesibilitas dokumen, kejelasan dan kelengkapan informasi, keterbukaan proses, dan kerangka regulasi yang menjamin transparansi.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian dirumuskan kesimpulan penelitian sebagai berikut:

1. Secara konstitusional, DPRD adalah tempat menampung berbagai aspirasi masyarakat.

2. Kegiatan penampungan aspirasi masyarakat di Jawa Barat dapat dilacak terutama pada media yang dibangun oleh DPRD Jawa Barat, yaitu <http://dprd.jabarprov.go.id/>.
3. Yang menangani media, baik di dalam maupun keluar di DPRD adalah Sekretariat Humas dan Protokoler.
4. Dalam menjalankan tugasnya, Sekretariat Humas dan Protokoler menjalankan fungsi-fungsi *fact-finding*, *planning*, *communication*, dan *evaluation*.
5. Dari pengakuan responden, diakui bahwa DPRD Jabar dalam menjalani tugasnya cukup transparan, yaitu dengan adanya unsur-unsur: kesediaan dan aksesibilitas dokumen, kejelasan dan kelengkapan informasi, keterbukaan proses, dan kerangka regulasi yang menjamin transparansi.

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. <http://dprd.jabarprov.go.id/>.
- Heywood, Andrew. 2000. *Key Concepts in Politics*. New York: Palgrave Macmillan.
- 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.
- Rahman, M. T. 2018. *Pengantar filsafat sosial*. Bandung: Lekkas.
- Sanit, Arbi. 1995. *Perwakilan Politik di Indonesia*. Jakarta: Rajawali.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.
- Wahidin, Samsul. 2011. *Konseptualisasi dan Perjalanan Dewan Perwakilan Republik Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.