

BAB IV

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Peraturan Bupati Tegal Nomor 10 Tahun 2015 bertujuan mewujudkan pengelolaan pengaduan masyarakat yang efektif dan efisien, dan mewujudkan koordinasi pengelolaan pengaduan masyarakat antar SKPD. Dengan melihat perumusan masalah yang diangkat, maka pengelolaan “Kabar Bupatiku” oleh LPPL Kabupaten Tegal Radio Slawi Ayu FM dapat disimpulkan sebagai berikut :

- 1) Pengelolaan pengaduan masyarakat adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, penyaluran, konfirmasi, klarifikasi, penelitian, pemeriksaan, pelaporan, tindak lanjut, dan pengarsipan. Dengan demikian, pengelolaan pengelolaan tindak lanjut pengaduan masyarakat pada siaran “Kabar Bupatiku” berkaitan dengan aduan tidak berkadar pengawasan adalah sebagai berikut :

- 1) Penerimaan

Penerimaan aduan oleh Slawi FM dapat disampaikan melalui 3 cara, yaitu : telepon, SMS, dan datang langsung. Penerimaan aduan oleh OPD Kabupaten Tegal dari siaran “Kabar Bupatiku” hanya dapat dilakukan ketika

live saja, sedangkan ketika acara sudah berakhir OPD mengandalkan sarana pengaduan lain.

2) Pencatatan

Pencatatan aduan oleh Slawi FM baru dilakukan dalam bentuk rekaman dan belum dibukukan atau didokumentasikan secara resmi. Pencatatan oleh OPD ketika *live* acara “Kabar Bupatiku” tidak dapat diandalkan, sehingga pencatatan berupa dokumen resmi perlu dilakukan oleh Slawi FM dan hal ini belum dilakukan.

3) Penelaahan

Penelaahan pada saat *live* acara “Kabar Bupatiku” oleh pembawa acara, Bupati dan/atau Wakil Bupati dan/atau Sekretaris Daerah bersama Kepala OPD. Penelaahan dilakukan berdasarkan data sementara yang dimiliki ketika aduan disampaikan, sehingga apa yang dimaksud pengadu dapat dipahami. Selain itu, penelaahan juga dilakukan untuk memilah-milah mana yang menjadi kewenangan Pemerintah Daerah.

4) Penyaluran

Penyaluran aduan oleh Slawi FM, pada saat *live* dan hadir, disalurkan langsung kepada Kepala OPD. Pada saat tidak *live* atau tidak hadir, aduan disalurkan kepada kenalan dari pembawa acara apabila bertemu atau pada saat “Kabar Bupatiku” digelar di OPD yang bersangkutan. Meskipun pada

saat *live* sudah disalurkan kepada Kepala OPD, belum tentu aduan itu dibahas lebih lanjut dalam lingkup OPD.

5) Konfirmasi

Konfirmasi terhadap aduan hanya dapat disampaikan ketika pengadu mengadu via telepon atau datang langsung. Sedangkan via SMS tidak dapat diperoleh konfirmasi karena tidak ada dokumen resmi dari Slawi FM yang dijadikan dasar untuk OPD melakukan konfirmasi.

6) Klarifikasi

Klarifikasi atau penjernihan masalah dilakukan dengan mendasarkan pada penelaahan yang telah dilakukan sebelumnya, dan dapat tanpa harus melakukan pemeriksaan terlebih dahulu karena dibatasi oleh jam siar yang hanya 2 jam. Klarifikasi setelah acara selesai tidak dapat dilakukan, karena Slawi FM dalam tahap ini sifatnya sebagai media yang menyalurkan klarifikasi atau tanggapan dari OPD.

7) Penelitian

Penelitian terhadap aduan merupakan tahapan di lingkup OPD, dimana dokumentasi terhadap aduan diperlukan sebagai referensi untuk merumuskan tindak lanjut yang didahului oleh pemeriksaan dan pelaporan. Dengan dokumentasi aduan yang belum baik oleh Slawi FM dan OPD, maka penelitian dilakukan dengan mengandalkan sarana pengaduan lain.

8) Pemeriksaan

Pemeriksaan aduan dapat dilakukan secara mandiri atau melibatkan instansi lain sebagaimana hasil dari penelitian. Pemeriksaan kebenaran aduan memiliki hasil berupa pelaporan yang disampaikan kepada instansi yang membutuhkannya.

9) Pelaporan

Pelaporan dapat dilakukan secara sederhana (konfirmasi atau bukti foto) dan memerlukan kriteria (ada variabel yang harus dipenuhi). Pelaporan sendiri digunakan untuk merumuskan tindak lanjut dan siapa yang menindaklanjutinya.

10) Tindak lanjut

Tindak lanjut terhadap aduan yang disampaikan pada siaran “Kabar Bupatiku” sebagian besar sudah dan sedang ditindaklanjuti. Aduan tidak ditindaklanjuti disebabkan oleh 3 faktor, yaitu : Pertama, bukan kewenangan Pemerintah Kabupaten Tegal, Kedua, saran yang diberikan setelah dipertimbangkan tidak efisien dan tidak sesuai perencanaan atau melanggar ketentuan, dan Ketiga, OPD tidak mengetahui ada aduan yang masuk untuk bidangnya.

11) Pengarsipan

Tindakan pengarsipan adalah meliputi bagaimana perkembangan penyelesaian diikuti, didokumentasikan, dan diberitahukan kepada pengadu.

Slawi FM tidak melaksanakan hal tersebut dikarenakan melalui sarana pengaduan yang lain pun OPD tidak memberitahukannya, melainkan hanya berupa Berita Acara dari OPD kepada Bupati.

Pengelolaan pengaduan masyarakat siaran “Kabar Bupatiku” secara keseluruhan terganggu oleh pencatatan dan penyaluran yang tidak dijalankan sesuai Perbup. Hal ini dapat dipahami karena siaran “Kabar Bupatiku” ini berbentuk telewicara, yang mana berbeda dengan sarana pengaduan pada umumnya, dan perbedaan itu belum difasilitasi oleh Slawi FM dengan membuat Standar Operasional Prosedur yang dapat membantu mengejawantahkan apa yang dimaksud dalam pasal-pasal di dalam Perbup. Sehingga pelaksanaan siaran “Kabar Bupatiku” terkesan melanggar Peraturan Bupati Tegal Nomor 10 Tahun 2015.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi sebuah aduan tidak berkadar pengawasan ditindaklanjuti :
 - 1) Penggunaan sarana pengaduan lain

Aduan tidak berkadar pengawasan yang masuk ke “Kabar Bupatiku” mendapatkan penanganan karena diadukan juga melalui sarana pengaduan yang lain. Hal ini tidak dapat dipungkiri, dengan pencatatan dan penyaluran yang belum baik, maka sarana pengaduan lain yang pencatatan dan penyalurannya lebih baik menjadi andalan OPD.

2) Sesuai perencanaan dan penganggaran

Aduan yang diadakan tidak boleh menyimpang dari perencanaan OPD dan aduan tersebut diusahakan sudah memiliki pos anggaran di tahun aduan itu disampaikan agar mendapat tindak lanjut.

3) Peran serta jajaran di bawah Kepala OPD

Keterlibatan jajaran dibawah Kepala OPD sebagai pelaksana teknis penanganan aduan diperlukan. Sehingga sebuah aduan dapat ditindaklanjuti jika jajaran dibawah Kepala OPD hadir dan turut berperan serta dengan mencatat aduan tersebut.

4) Kehadiran Bupati pada siaran “Kabar Bupatiku”

Seperti judulnya, yaitu “Kabar Bupati”, maka yang menjadi poin terkuat siaran “Kabar Bupatiku” adalah kehadiran Bupati. Mengingat bahwa Bupati merupakan *top manager* dalam Pemerintah Daerah, maka kehadirannya dapat berdampak sangat signifikan terhadap ditindaklanjutinya sebuah aduan.

5) Inisiatif serta usaha OPD menindaklanjuti aduan

Organisasi Pemerintah Daerah dapat berinisiatif atau berusaha untuk menindaklanjuti aduan, sehingga tidak ada aduan yang dibiarkan begitu saja. Inisiatif ini dapat dilihat dalam berbagai bentuk, contohnya : meneruskan aduan kepada pemerintah yang berwenang (jika sifatnya lintas sektoral atau daerah tidak mampu menanganinya), sedikit merubah perencanaan dan

mengusulkan penganggaran (jika sudah direncanakan dan belum dianggarkan), dan inisiatif Kepala OPD untuk mencatat dan membahas aduan di lingkup OPD (jika jajarannya tidak “dibawa”).

Sehingga dapat disimpulkan bahwa faktor ditindaklanjutinya sebuah aduan tidak berkadar pengawasan pada siaran “Kabar Bupatiku” adalah : penggunaan sarana pengaduan lain, sesuai perencanaan dan penganggaran, peran serta jajaran dibawah Kepala OPD, Kehadiran Bupati pada siaran “Kabar Bupatiku”, dan inisiatif serta usaha OPD menindaklanjuti aduan.

4.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka diperlukan rekomendasi langkah-langkah yang mungkin bisa digunakan untuk mencapai keberhasilan dalam Pengelolaan Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat pada Siaran “Kabar Bupatiku”. Adapun langkah-langkah yang mungkin bisa digunakan adalah sebagai berikut :

1. LPPL Kabupaten Tegal Radio Slawi Ayu FM perlu membuat atau membenahi Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada agar dapat implementatif terhadap Peraturan Bupati Tegal Nomor 10 Tahun 2015 dan bentuk “Kabar Bupatiku” yang berbentuk telewicara atau *talkshow*. Karena sebagai sarana pengaduan berbentuk telewicara, yang mana berbeda dengan sarana pengaduan pada umumnya, dan Perbup tersebut kurang implementatif terhadap siaran “Kabar Bupatiku”, maka Slawi FM, selaku pengelola yang sah, perlu mengejawantahkan pasal-pasal di

dalam Perbup tersebut ke dalam bentuk SOP, yang mana pada saat SOP tersebut dirumuskan, sudah dipertimbangkan bentuk siaran “Kabar Bupatiku” ini adalah sarana pengaduan berbentuk telewicara.

2. LPPL Kabupaten Tegal Radio Slawi Ayu FM dapat memulai dari hal yang paling sederhana yaitu dengan merubah pencatatan dalam bentuk rekaman tersebut ke dalam bentuk transkrip, sehingga memiliki dokumen resmi yang dapat disalurkan.
3. LPPL Kabupaten Tegal Radio Slawi Ayu FM perlu untuk mendayagunakan SDM yang ada dan membuat sistematika yang memungkinkan pengelolaan pengaduan masyarakat “Kabar Bupatiku” ini tidak hanya bertumpu pada pembawa acaranya saja. Sehingga ketika Bupati memberi instruksi pada saat acara masih berlangsung, maka instruksi itu benar-benar dilaksanakan atau paling tidak diagendakan untuk dilaksanakan ketika acara sudah berakhir.
4. Bupati perlu hadir, baik secara fisik maupun non-fisik, pada acara “Kabar Bupatiku”. Tidak dipungkiri, Bupati sebagai *top manager* dalam Pemerintah Daerah kehadirannya mempengaruhi ditindaklanjutinya sebuah aduan. Sebagai pemberi nama “Kabar Bupatiku” (meskipun yang mengusulkan acaranya Slawi FM) komitmen Bupati untuk hadir pada saat acara diselenggarakan diperlukan. Jika tidak bisa secara fisik hadir, maka hadir di sini dapat dilakukan secara non-fisik yaitu dengan melakukan pengawalan terhadap aduan yang disampaikan sehingga aduan tersebut benar-benar diketahui dan mendapat penanganan OPD.