

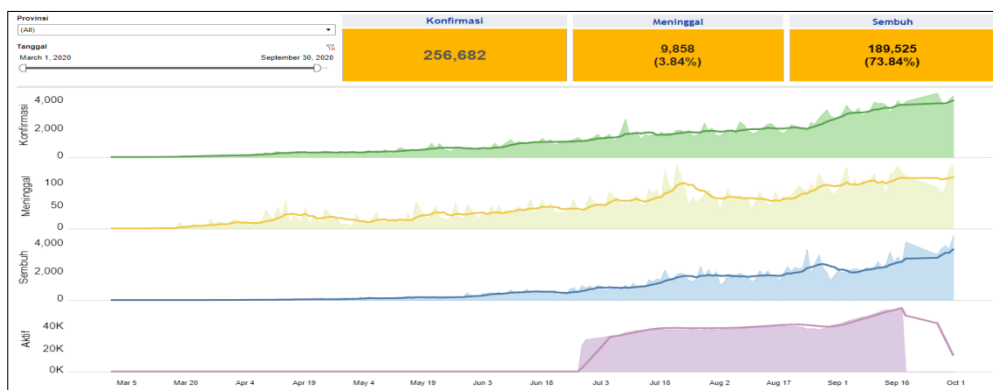
# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

DPR RI adalah salah satu lembaga tinggi negara dalam sistem ketatanegaraan Indonesia yang merupakan lembaga perwakilan rakyat. DPR terdiri atas anggota partai politik peserta pemilihan umum yang dipilih melalui pemilihan umum. Terdapat 3 fungsi utama anggota DPR yaitu fungsi legislasi, fungsi anggaran dan fungsi pengawasan. Dalam fungsi pengawasan, salah satu tugas dan wewenang anggota DPR RI adalah menyerap, menghimpun, menampung dan menindaklanjuti aspirasi rakyat (*dpr.go.id*, 2020).

Berdasarkan data Kementerian Kesehatan RI tahun 2020, kasus Covid-19 dikonfirmasi masuk ke Indonesia sejak awal Maret 2020. Covid-19 merupakan coronavirus jenis baru yang berasal dari Provinsi Wuhan, Tiongkok. Penderitanya mengalami gejala awal seperti demam, batuk kering, dan rasa lelah hingga akhirnya menderita sakit parah, kesulitan bernapas bahkan meninggal dunia (*World Health Organization*, 2020). Hingga 30 September 2020, kasus konfirmasi positif Covid-19 di Indonesia terus meningkat sebanyak 4000 kasus terlihat pada Gambar 1.1. berikut.



**Gambar 1.1. Data Perkembangan Covid-19 di Indonesia (Maret-September 2020)**

(Sumber : Kemenkes, 2020)

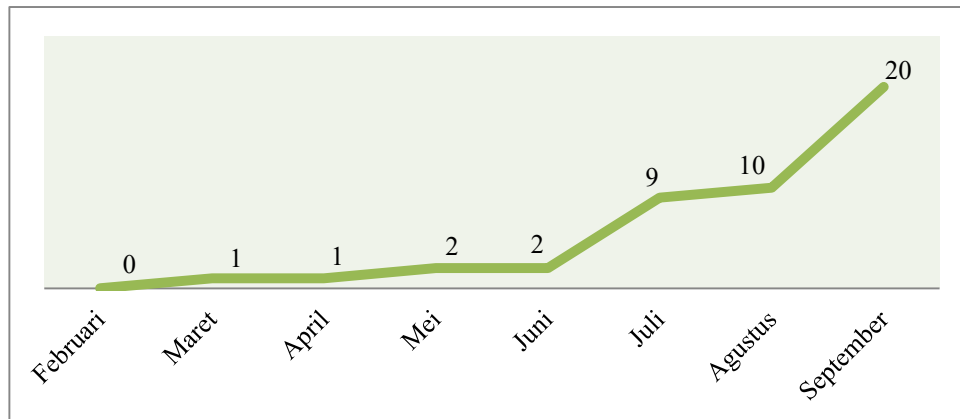
Penyebaran Covid-19 di Indonesia memberikan dampak yang negatif, tidak hanya pada sektor kesehatan tetapi juga pada berbagai sektor lainnya, mulai dari perekonomian, industri, sosial, hingga pendidikan. Berbagai upaya penanganan telah dilakukan pemerintah untuk menekan kasus positif Covid-19 diantaranya adalah pemberlakuan PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar), pemberlakuan protokol kesehatan yang ketat, dan pemberian bantuan sosial kepada masyarakat terdampak Covid-19.

DPR RI sebagai lembaga perwakilan rakyat juga turut melakukan fungsi pengawasan dan mendukung pemerintah dalam menanggulangi dampak Covid-19 dengan mengusulkan beberapa rekomendasi penanganan seperti memperkuat pelayanan dan fasilitas kesehatan (faskes) dengan memperluas daya jangkauan rapid test, memperbanyak ketersediaan Alat Perlindungan Diri (APD), serta meningkatkan kapabilitas Rumah Sakit atau Puskesmas. Selain itu, DPR juga mengusulkan Pemerintah agar memberikan perlindungan sosial, menciptakan stimulus perekonomian dan stimulus bagi usaha mikro kecil dan menengah (UMKM), menjaga ketahanan pangan, dan memastikan agar pelayanan publik tetap berjalan (*dpr.go.id*, 2020).

Masyarakat sebagai pihak terdampak pandemi Covid-19 juga menyuarakan aspirasi kepada pemerintah dan lembaga negara dalam penanganan Covid-19. Aspirasi masyarakat disampaikan melalui berbagai kegiatan diantaranya rapat dengar pendapat, kunjungan kerja, kegiatan reses, penggunaan media sosial seperti instagram dan twitter serta penyampaian melalui surat atau web ke bagian Layanan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat. Aspirasi yang disampaikan masyarakat cukup beragam, salah satunya mengenai usulan pelaksanaan lockdown sebagai upaya pencegahan penyebaran Covid-19, usulan pengadaan rapid test di bandara, usulan mengenai pemberian sanksi pelanggaran protokol kesehatan, dan sebagainya.

Menurut data yang diperoleh dari bagian Layanan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat DPR RI, aspirasi masyarakat terkait penanganan Covid-19 di Indonesia pada periode Februari – September 2020 mendominasi sekitar 60 % dari total keseluruhan aspirasi yang masuk dan mengalami peningkatan sebanyak

20 pengaduan yang diterima melalui surat maupun web seperti terlihat pada Gambar 1.2 berikut.



**Gambar 1.2. Grafik Peningkatan Aspirasi Terkait Covid-19**

(Sumber : Bagian Layanan Pengaduan dan Aspirasi Masyarakat DPRRI, 2020)

Berdasarkan hasil survey yang dilakukan oleh lembaga *Politika Research and Consulting* (PRC) dan Parameter Politik Indonesia (PPI) kepada 2197 responden pada Februari 2020 menunjukkan hasil sebanyak 50,5 persen responden menilai kinerja anggota dewan cukup baik. Hal ini dikarenakan pada saat survey, anggota dewan baru bekerja tiga bulan pasca pelantikan pemerintahan baru. Sedangkan pada Juli 2020, tim Akurat Poll merilis hasil survey terkait kinerja DPR RI dan diperoleh hanya 40,2 persen responden mengaku puas dengan kinerja DPR (*suara.com*, 2020).

Hasil penelitian Sarifuddin (2017) mengenai kualitas layanan penyerapan aspirasi anggota DPR RI dengan menggunakan metode *Servqual*, *Importance Performance Analysis* dan *Quality Function Deployment (QFD)* menunjukkan bahwa masyarakat belum puas dengan kinerja anggota DPR RI khususnya komisi III terkait penyerapan aspirasi dengan nilai gap sebesar 0,84 sehingga masih diperlukan strategi-strategi untuk dapat meningkatkan kualitas layanan aspirasi.

Dalam teknik industri, survei kepuasan pelanggan (masyarakat) perlu dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari unsur penyelenggara pelayanan publik dan untuk mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan secara periodik.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dilakukan penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan publik pada fungsi penyerapan aspirasi penanganan Covid-19 di DPR RI menggunakan metode *servqual* dan *importance performance analysis*.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Seberapa besar tingkat kepuasan publik pada fungsi penyerapan aspirasi oleh anggota DPR RI terkait penanganan Covid-19?
2. Strategi apa yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepuasan publik pada fungsi penyerapan aspirasi di DPR RI terkait penanganan Covid-19?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi nilai tingkat kepuasan publik pada fungsi penyerapan aspirasi oleh anggota DPR RI terkait penanganan Covid-19.
2. Memperoleh usulan strategi-strategi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepuasan publik pada fungsi penyerapan aspirasi di DPR RI terkait penanganan Covid-19.

## **1.4. Batasan Masalah**

Adapun batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya membahas tingkat kepuasan publik pada fungsi penyerapan aspirasi oleh anggota DPR RI khususnya terkait penanganan Covid-19.
2. Aspirasi yang dimaksud adalah aspirasi masyarakat yang berdomisili di Provinsi Sumatera Utara, DKI Jakarta dan Jawa Barat yang masuk ke DPR RI terkait Covid-19.

### **1.5. Sistematika Penulisan**

Penulisan tugas akhir ini terbagi menjadi enam bab. Masing-masing pembahasan bab saling berkaitan, runtut dan sistematis. Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

**BAB I PENDAHULUAN.** Bab ini berisi uraian mengenai latar belakang masalah yang mendasari diadakannya penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian dan sistematika penulisan.

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA.** Bab ini berisi penjelasan teori yang menjadi pedoman pelaksanaan penelitian secara singkat serta analisis yang dilakukan meliputi atribut-atribut kepuasan publik terkait aspirasi masyarakat.

**BAB III METODE PENELITIAN.** Bab ini berisi tentang jenis, variabel, dan tahapan penelitian dalam bentuk diagram alir mulai dari tahap identifikasi masalah hingga analisis hasil.

**BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.** Bab ini membahas mengenai sistematika pengumpulan data kuesioner penelitian tentang tingkat kepuasan publik. Data yang telah dikumpulkan selanjutnya diolah menggunakan instrumen penelitian untuk dilakukan analisis.

**BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.** Bab ini menjelaskan tentang hasil penelitian yang meliputi nilai tingkat kepuasan publik, dan strategi-strategi yang dilakukan untuk dapat meningkatkan kepuasan publik berdasarkan metode analisis yang telah digunakan.

**BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.** Bab ini membahas mengenai kesimpulan dari keseluruhan penelitian yang meliputi nilai tingkat kepuasan publik dan strategi-strategi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepuasan publik serta saran untuk pemerintah dan penelitian lanjutan.