

**RESPONSIVITAS DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH (DPRD)  
DALAM MENAMPUNG ASPIRASI MASYARAKAT BIDANG PENDIDIKAN DI  
KABUPATEN PRINGSEWU**

**(Skripsi)**

**Oleh**

**SASA JUWITA SARI  
NPM. 2216041133**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
2026**

**RESPONSIVITAS DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH (DPRD)  
DALAM MENAMPUNG ASPIRASI MASYARAKAT BIDANG  
PENDIDIKAN DI KABUPATEN PRINGSEWU**

Oleh  
**SASA JUWITA SARI**

**Skripsi**

**Sebagai Syarat Untuk Mencapai Gelar  
SARJANA ADMINISTRASI NEGARA**

Pada  
**Jurusan administrasi negara  
Fakultas ilmu sosial dan ilmu politik**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
2026**

**ABSTRAK**

**RESPONSIVITAS DPRD DALAM MENAMPUNG ASPIRASI  
MASYARAKAT BIDANG PENDIDIKAN DI KABUPATEN PRINGSEWU**

**Oleh**

**SASA JUWITA SARI**

Sektor pendidikan merupakan pilar strategis dalam pembangunan daerah yang menuntut formulasi kebijakan responsif terhadap dinamika kebutuhan masyarakat. Dalam kerangka otonomi daerah, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) mengemban fungsi representasi fundamental untuk mengartikulasikan dan mengagregasikan aspirasi publik. Namun, dalam praktiknya masih terdapat kesenjangan antara aspirasi yang disampaikan masyarakat dengan realisasi kebijakan yang dihasilkan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis responsivitas DPRD Kabupaten Pringsewu, khususnya Komisi IV, dalam menampung aspirasi masyarakat di bidang pendidikan tahun 2024. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Analisis dilakukan dengan menggunakan indikator responsivitas menurut Zeithaml dalam Hardiansyah (2011) meliputi kemampuan merespon masyarakat, kecepatan melayani, ketepatan melayani, kecermatan melayani, ketepatan waktu pelayanan (*punctuality*), serta kemampuan menanggapi keluhan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responsivitas DPRD dalam menindaklanjuti aspirasi masyarakat tergolong cukup baik, terutama dalam aspek kecermatan dan kesesuaian prosedur. Namun, masih terdapat kendala pada aspek ketepatan waktu, transparansi, serta belum optimalnya tindak lanjut aspirasi sehingga belum sepenuhnya mampu menjawab kebutuhan masyarakat secara menyeluruh. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan dalam hal keterbukaan informasi, kejelasan waktu pelayanan, serta penguatan koordinasi agar penanganan aspirasi dapat lebih tepat sasaran dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

**Kata Kunci: Responsivitas, DPRD, *Good Governance*, Aspirasi Masyarakat, Pendidikan**

## **ABSTRACT**

### ***THE RESPONSIVENESS OF THE REGIONAL HOUSE OF REPRESENTATIVES (DPRD) IN RESPONDING TO PUBLIC ASPIRATIONS IN THE EDUCATION SECTOR IN PRINGSEWU REGENCY***

**By**

**SASA JUWITA SARI**

*The education sector is a strategic pillar in regional development that requires responsive policy formulation to address the dynamic needs of society. Within the framework of regional autonomy, the Regional House of Representatives (DPRD) holds a fundamental representative function in articulating and aggregating public aspirations. However, in practice, there is still a gap between the aspirations conveyed by the community and the realization of the resulting policies. This study aims to analyze the responsiveness of the Regional House of Representatives of Pringsewu Regency, particularly Commission IV, in accommodating public aspirations in the education sector in 2024. This research used a qualitative method with a descriptive approach. The analysis employed responsiveness indicators proposed by Zeithaml in Hardiansyah (2011), including the ability to respond to the community, service speed, service accuracy, service attentiveness, service punctuality, and the ability to respond to complaints. The research results indicate that the responsiveness of the Regional House of Representatives (DPRD) in following up on public aspirations is considered quite good, especially in terms of accuracy and procedural compliance. However, there are still obstacles in terms of timeliness, transparency, and the optimal follow-up of aspirations, so it has not fully been able to meet the needs of the community comprehensively. Therefore, improvements are needed in information transparency, clarity of service timing, and strengthening coordination so that the handling of aspirations can be more targeted and in accordance with the needs of the community.*

***Keywords: Responsiveness, DPRD, Good Governance, Public Aspirations, Education.***

**Judul Skripsi** : **RESPONSIVITAS DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH (DPRD) DALAM MENAMPUNG ASPIRASI MASYARAKAT BIDANG PENDIDIKAN DI KABUPATEN PRINGSEWU**

**Nama Mahasiswa** : **Sasa Juwita Sari**

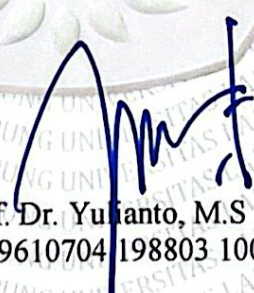
**Nomor Pokok Mahasiswa** : **2216041133**

**Program Studi** : **Ilmu Administrasi Negara**

**Fakultas** : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**MENYETUJUI**

**1. Komisi Pembimbing**

  
**Prof. Dr. Yulianto, M.S**  
**NIP. 19610704 198803 1005**

**2. Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara**

  
**Dr. Susana Indriyati Caturiani, S.IP., M.S.I.**  
**NIP. 19700914 20060 4 2001**

**MENGESAHKAN**

**1. Tim Penguji**

**Ketua : Prof. Dr. Yulianto, M.S**



**Penguji : Prof. Intan Fitri Meptia, S.A.N., M.A., Ph.D**

**2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, S.Sos., M.Si.**  
**NIP. 197608212000032001**

**Tanggal Lulus Ujian Skripsi: 20 Mei 2026**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, skripsi ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana), baik di Universitas Lampung maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari Komisi Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini terdapat karya atau pendapat yang telah di tulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar Pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Bandar Lampung, 20 Mei 2026

Yang membuat pernyataan,



Sasa Juwita Sari

NPM. 2216041133

## RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Sasa Juwita Sari lahir di Kabupaten Pringsewu, Provinsi Lampung pada tanggal 21 November 2004. Penulis merupakan anak perempuan pertama, dari pasangan Bapak Sugeng dan Ibu Maini. Pendidikan formal yang sudah dilalui oleh penulis berawal dari Taman Kanak-Kanak (TK) Al-Qur'an Mujahidin Ambarawa Kabupaten Pringsewu yang diselesaikan pada tahun 2010, kemudian melanjutkan Pendidikan Sekolah Dasar di SD Negeri 1 Ambarawa Barat sampai dengan lulus pada tahun 2016. Lalu melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 1 Ambarawa yang berada di Kecamatan Ambarawa Kabupaten Pringsewu dan selesai pada tahun 2019. Kemudian, penulis melanjutkan Pendidikan Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 1 Ambarawa yang diselesaikan pada tahun 2022. Setelah itu penulis melanjutkan pendidikan di perguruan tinggi negeri yang ada di Provinsi Lampung yakni Universitas Lampung melalui jalur SBMPTN dengan mengambil jurusan Administrasi Negara yang berada di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Selama menjadi mahasiswa, penulis aktif diberbagai organisasi internal dan eksternal kampus. Pada organisasi internal, penulis bergabung dalam Unit Kegiatan Mahasiswa Penelitian sebagai anggota Departemen Hubungan Luar dan Pengabdian Masyarakat pada tahun 2024. Selain itu, penulis juga berpartisipasi dalam komunitas literasi daerah, yaitu Gerakan Baca Buku Pringsewu, sebagai bentuk keterlibatan dalam organisasi eksternal kampus. Penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Bandar Sari, Kecamatan Padang Ratu, Kabupaten Lampung Tengah, kemudian menjalankan magang di kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Pringsewu selama 6 bulan pada bagian Fasilitasi dan Penganggaran.

## MOTTO

*“Administrasi negara yang baik tercermin dari kemampuan penyelenggara pemerintahan dalam menjalankan fungsi, menyalurkan kepentingan publik, dan menghadirkan kebijakan yang selaras dengan kebutuhan masyarakat.”*

***(Administrasi Negara)***

*“Lembaga publik yang responsif tidak hanya menerima aspirasi masyarakat, tetapi juga mampu memberikan perhatian dan tindak lanjut terhadap kebutuhan yang disampaikan.”*

***(Responsivitas Lembaga Publik)***

*“Kesulitan tidak selalu menghentikan langkah, justru membentuk arah.”*

***(Sasa Juwita)***

## PERSEMBAHAN



Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT, Tuhan semesta alam, yang senantiasa melimpahkan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan penuh rasa syukur. Dengan penuh ketulusan, skripsi ini penulis persembahkan kepada kedua orang tua tercinta, Ayah Sugeng dan Ibu Maini, yang selalu menjadi sumber kasih sayang, kekuatan, doa, dan semangat dalam setiap langkah kehidupan penulis. Terima kasih atas segala pengorbanan, perjuangan, perhatian, serta cinta yang diberikan tanpa henti demi mendukung penulis meraih pendidikan dan masa depan yang lebih baik. Setiap doa dan dukungan Ayah dan Ibu menjadi kekuatan terbesar bagi penulis untuk terus bertahan dan menyelesaikan pendidikan S1 ini dengan sebaik-baiknya. Penulis sangat bersyukur tumbuh di tengah keluarga yang penuh ketulusan dan kasih sayang. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kesehatan, kebahagiaan, keberkahan, serta membalas setiap kebaikan dan pengorbanan Ayah dan Ibu dengan pahala yang berlipat ganda. Tak lupa, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada kedua adik tercinta, Nessa Meylita dan Agil Gema Syahputra, yang senantiasa memberikan dukungan dan menemani penulis selama menjalani masa perkuliahan. Terima kasih atas perhatian dan bantuan sederhana yang selalu diberikan kepada penulis. Kehadiran kalian menjadi salah satu motivasi bagi penulis untuk terus berjuang dan menyelesaikan studi ini dengan baik. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat, kebahagiaan, dan kesuksesan bagi keluarga penulis.

## SANWACANA

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, rezeki, dan kasih sayang-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Responsivitas Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) dalam Menampung Aspirasi Masyarakat Bidang Pendidikan di Kabupaten Pringsewu**” dengan baik. Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada junjungan Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat, dan seluruh umatnya. Penulis menyadari bahwa dalam proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini terdapat berbagai hambatan dan tantangan, namun berkat pertolongan Allah SWT serta bantuan, bimbingan, dukungan, dan kerja sama dari berbagai pihak, skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, penulis dengan penuh rasa hormat dan ketulusan menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Mama dan Bapak, terima kasih atas segala doa yang senantiasa dipanjatkan untuk menyertai langkah demi langkah penulis. Terima kasih atas pendampingan yang diupayakan dalam setiap fase kehidupan. Terima kasih juga telah mendampingi proses turun lapangan pada penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas kepercayaan dan kebanggaan yang diamanahkan kepada penulis. Terima kasih atas kesabaran yang selalu mengiringi dengan tulus, meskipun penulis masih memiliki banyak kekurangan. Terima kasih untuk selalu berusaha dan mengusahakan yang terbaik, sungguh mama dan bapak merupakan motivasi terbesar dalam terselesaikannya skripsi ini. Penulis berharap mama dan bapak senantiasa sehat dan penuh keberkahan, sehingga dapat terus menyaksikan perkembangan penulis ke arah yang lebih baik. Terima kasih, mama dan bapak

2. Prof. Dr. Yulianto, M.S, terima kasih sudah menjadi dosen pembimbing yang mengayomi. Terima kasih atas segala waktu, kesabaran, ilmu, arahan, serta motivasi yang telah diberikan selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih telah membimbing penulis dengan penuh pengertian, mendengarkan setiap keluhan kesah dengan baik tanpa menghakimi, serta senantiasa memberikan semangat kepada penulis untuk terus menyelesaikan proses ini. Segala bantuan dan dedikasi yang diberikan menjadi hal yang berarti bagi penulis. Penulis juga banyak mendapatkan pembelajaran bukan hanya mengenai penyusunan skripsi, tetapi tentang proses untuk tetap bertahan, berusaha, dan percaya pada kemampuan diri sendiri. Semoga Prof. Yulianto beserta keluarga senantiasa diberikan kesehatan, keberkahan, dan perlindungan oleh Allah SWT.
3. Prof. Intan Fitri Meutia, S.A.N., M.A., Ph.D., selaku dosen pembahas dan penguji. Terima kasih atas ilmu pengetahuan, saran, masukan, serta arahan yang telah diberikan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini. Segala kritik dan pembelajaran yang diberikan sangat bermanfaat bagi penulis dalam memperbaiki kekurangan dan kesalahan pada penulisan skripsi ini. Terima kasih juga atas dedikasi dan inspirasi yang senantiasa diberikan kepada mahasiswa. Semoga Prof. Intan beserta keluarga selalu diberikan kesehatan, kebahagiaan, kemudahan, dan kelancaran dalam segala hal oleh Allah SWT.
4. Ibu Meiliyana, S.I.P., M.A selaku Dosen Pembimbing Akademik (PA) penulis. Terima kasih atas perhatian, bimbingan, ilmu, serta arahan yang telah diberikan kepada penulis selama menjalani proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Semoga Ibu Meiliyana senantiasa diberikan kesehatan, keberkahan, kemudahan, dan kelancaran dalam setiap urusan, serta terus menjadi sosok yang menginspirasi banyak mahasiswa.

5. Seluruh dosen Ilmu Administrasi Negara, Prof. Dr. Yulianto, M.Si., Prof. Dr. Bambang Utoyo S, M.Si, ibu Rahayu Sulistiowati, S.Sos., M.Si., Prof. Dr. Noverman Duadji, M.Si., prof. Dr. Novita Tresiana, S. Sos., M.Si., ibu Dr. Dian Kagungan M.H, bapak Dr. Dedy Hermawan, S. Sos., M. Si., bapak Eko Budi Sulistio., S. Sos., M. AP., bapak Syamsul Ma'arif, S.IP., M. Si., bapak Nana Mulyana, S. IP., M.Si., ibu Dewie Brima Atika, S. IP., M.Si., ibu Dr. Ani Agus Puspawati, S. AP., M. A., bapak Fery Triatmojo, S.A.N., M. PA., bapak Simon Sumanjoyo H, S.A.N., M. P.A., ibu Dr. Susana Indriyanti, S. IP., M. Si., miss Devi Yulianti., S.A.N., M.A. Ph.D., Prof. Intan Fitri Meutia., S.A.N., M.A., Ph.D, ibu Ita Prihantika, S.Sos., M.A., bapak Apandi, S. Sos., M.Si., bapak Dodi Faedulloh., S. Sos., M.Si., ibu Vina Kamilasari, S.Pd., M.Si., ibu Anisa Utami, S. IP., M.A., bapak M. Irsyad Fadoli, S.A.P, M.A.P., ibu Kholifatul Munawaroh, S.A.N., M.Si. Bapak Vincensius Soma Ferrer, S.A.N., M.Si., Ibu Ayu Wulandari S.A.N., M.Si. atas segala ilmu, pengalaman, dan pembelajaran yang telah diberikan kepada penulis selama proses perkuliahan, penulis berharap ilmu yang diperoleh dapat menjadi bekal yang bermanfaat dan berharga dalam kehidupan ke depannya. Semoga Bapak/Ibu senantiasa diberikan kesehatan, keberkahan, kemudahan dalam setiap urusan, serta dilimpahkan rezekinya oleh Allah SWT.
6. Kepada Mba Uki dan Mba Vivi selaku staf Administrasi Negara, terima kasih sudah banyak membantu dalam pengurusan administrasi selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Semoga Mba Uki dan Mba Vivi senantiasa diberikan kesehatan dan rezeki yang melimpah oleh Allah SWT.
7. Seluruh informan penelitian yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan informasi kepada penulis selama proses penelitian berlangsung. Terima kasih atas bantuan dan masukan yang diberikan dapat membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

8. Keluarga Fasilitasi dan Penganggaran Sekretariat DPRD Kabupaten Pringsewu, Ibu Sakdiyah, Ibu Nawang, Ibu Yen, Mba Shella, Mba Tika, Pak Supendi, Pak Syidad, Pak Dadar, Pak Rahmat, Pak JT, Pak Aripin, Pak Fadli, Pak Edi, dan Bang Andre. Terima kasih telah menghadirkan banyak cerita, kehangatan, dan kenangan baik di tahun 2025, sehingga masa magang menjadi pengalaman yang membekas bagi penulis. Semoga Mba, dan Ibu/Bapak sekalian selalu dikaruniai sehat dan rahmat yang berlimpah.
9. Teman magang penulis, Adik Vio dan Syifa terima kasih sudah menjadi partner yang baik selama magang. Pertemuan yang awalnya tidak disangka ternyata menjadi salah satu bagian yang berkesan. Semoga langkah dan proses kalian ke depannya selalu dimudahkan dan dipenuhi hal-hal baik.
10. Sahabat penulis, Cerli Mirzal. Terima kasih atas waktu, perhatian, dan kasih sayang yang telah diberikan selama masa perkuliahan. Terima kasih telah menjadi sahabat sekaligus keluarga yang selalu hadir, mendengarkan, dan menerima penulis dalam berbagai keadaan, baik suka maupun duka. Segala tawa, tangis, cerita, serta proses yang telah dilalui bersama empat tahun akan tersimpan sebagai memori. Ke depan, semoga setiap langkah Cerli dipenuhi keberhasilan, kebahagiaan, dan hal-hal baik yang layak untuk diraih.
11. Kedua sahabat penulis, Betris dan Erni, yang juga membersamai penulis selama kurang lebih empat tahun kurang ini. Terima kasih atas kebersamaan, dukungan, serta celotehan-celotehan sederhana yang justru menjadi bagian yang akan selalu dikenang. Harapan terbaik untuk kalian berdua, semoga perjalanan ke depan berjalan baik, sesuai dengan yang diharapkan, dan membawa kalian pada setiap impian yang ingin dicapai.
12. Teman-teman Reg D. Alpin, Safira, Rihha, Tari, Aldi, Ari, Pahrul, Ferry, Aqmal, Puja, Ayu, Aura, Puyu, Rini, Dhea, Astrid, Nasyah, Eva, Isnay, Christine, Nabilla P.A dan Melan. Terima kasih sudah membantu, mengisi cerita serta menjadi teman perjalanan akademik yang menyenangkan bagi penulis. Mudah-mudahan kalian semua selalu dipermudah sekarang maupun di masa depan serta selalu diiringi hal-hal baik.

13. Keysa Andini, adik tingkat penulis. Terima kasih atas dukungan dan semangat yang konsisten diberikan. Harapan terbaik untuk Keysa, semoga setiap proses ke depan senantiasa dimudahkan dan dilancarkan.
14. Sahabat SHS, Adel Istia Ananta. Terima kasih telah hadir dan turut mewarnai perjalanan cerita penulis. Banyak hal yang kini tak lagi dapat dibicarakan secara lugas. Semoga setiap proses yang sedang dan akan Adel jalani tumbuh dengan matang dan berakhir menbahagiakan.
15. Sahabat kecil, Melani dan Siti. Terima kasih telah turut memberikan dukungan dan meluangkan waktu dalam proses penyelesaian skripsi ini. Kehadiran kalian diharapkan tetap menjadi bagian dari cerita perjalanan penulis ke depannya. Besar harapan untuk kalian berdua, agar setiap langkah selalu dimudahkan dan diberi kelancaran.
16. Diary penulis, Nova Adelia. Terima kasih untuk persahabatan tak ternilai ini. Terima kasih telah menjadi rumah bagi penulis, saksi dalam proses pendewasaan penulis. Terima kasih sudah menjadi ruang aman untuk berbagi cerita, lelah, dan hal-hal yang tidak selalu mudah diungkapkan. Terima kasih karena tetap ada dalam berbagai versi diri penulis. Seluruh doa baik untuk sahabat terkasih dan terbaik penulis.
17. Last but not least, untuk penulis sendiri. Terima kasih telah menjadi pribadi yang berani. Terima kasih telah mampu menghadapi segala riuh dan resah yang tidak semuanya dapat dibagikan dengan orang lain. Terima kasih karena terus belajar mencintai dan memahami diri dengan lebih baik. Perjalanan yang tentu tidak selalu mulus, diwarnai berbagai kekurangan dan tantangan namun tetap diperbaiki dan dijalani. Terima kasih telah bertahan. Terima kasih, diri sendiri.

Bandar Lampung, 20 Mei 2026

Sasa Juwita Sari

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xix</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN.....</b>	<b>xx</b>
<b>DAFTAR GLOSARIUM.....</b>	<b>xxi</b>
<b>I. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
<b>II. TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>10</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
2.2 Tinjauan <i>Good Governance</i> .....	13
2.2.1 Definisi <i>Good Governance</i> .....	14
2.2.2 Prinsip <i>Good Governance</i> .....	17
2.3 Konsep Responsivitas.....	20
2.3.1 Definisi Responsivitas .....	21
2.3.2 Indikator Responsivitas.....	23
2.4 Tugas dan Fungsi DPRD .....	26
2.4.1 Aspirasi Masyarakat .....	26
2.4.2 Penyerapan Aspirasi Masyarakat.....	28
2.5 Kerangka Pikir.....	34

<b>II. METODE PENELITIAN</b> .....	36
3.1 Jenis dan Tipe Penelitian .....	36
3.2 Fokus Penelitian .....	37
3.3 Lokasi Penelitian .....	38
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	39
3.5 Teknis Analisis Data .....	41
3.6 Keabsahan Data .....	42
<b>IV. HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	45
4.1 Hasil Penelitian .....	48
4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	49
4.1.2 Mekanisme Penyerapan Aspirasi Masyarakat dan Formulasi Pokok- Pokok Pikiran (Pokir) DPRD Kabupaten Pringsewu .....	58
4.1.3 Responsivitas DPRD dalam Menampung Aspirasi Masyarakat Bidang Pendidikan .....	60
4.1.4 Matriks Hasil Penelitian .....	79
4.2 Pembahasan .....	80
4.2.1 Kemampuan Merespon Masyarakat .....	81
4.2.2 Kecepatan Melayani .....	84
4.2.3 Ketepatan Melayani .....	87
4.2.4 Kecermatan Melayani .....	89
4.2.5 Ketepatan Waktu Pelayanan ( <i>Punctuality</i> ) .....	92
4.2.6 Kemampuan Menanggapi Keluhan .....	95
<b>V. KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	98
5.1 Kesimpulan .....	98
5.2 Saran .....	99
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	101
<b>LAMPIRAN</b> .....	106

**DAFTAR TABEL**

Tabel	Halaman
Tabel 1. Usulan Hasil Aspirasi Bidang Pendidikan .....	5
Tabel 2. Penelitian Terdahulu .....	10
Tabel 3. Informan Penelitian.....	39
Tabel 4. Tabel Dokumen.....	40
Tabel 5. Matriks Hasil Penelitian.....	79
Tabel 6. Pedoman Wawancara .....	107
Tabel 7. Tabel Triangulasi .....	110

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1. Kerangka Pikir.....	35
Gambar 3. Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Pringsewu.....	49
Gambar 4. Struktur Pimpinan DPRD Kabupaten Pringsewu 2024-2029 .....	51
Gambar 5. Struktur Organisasi Sekretariat DPRD Kabupaten Pringsewu .....	52
Gambar 6. Struktur Alat Kelengkapan Dewan DPRD Kabupaten Pringsewu.....	53
Gambar 7. Struktur Komisi IV DPRD Kabupaten Pringsewu.....	57
Gambar 8. Kegiatan serap aspirasi DPRD Kabupaten Pringsewu.....	63
Gambar 9. Rapat Dengar Pendapat/Hearing Komisi IV DPRD Kabupaten Pringsewu dengan OPD Dinas Pendidikan.....	68
Gambar 10. Monitor Usulan Pokir DPRD Kabupaten Pringsewu.....	70
Gambar 11. Surat Keterangan Penelitian (SKP) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pringsewu.....	119
Gambar 12. Surat Izin Penelitian dari Sekretariat DPRD Kabupaten Pringsewu.....	120
Gambar 13. Surat Izin Penelitian dari Fakultas .....	121
Gambar 14. Dokumen Tata Tertib Peraturan DPRD Kabupaten Pringsewu Nomor 1 Tahun 2020 .....	123
Gambar 15. Dokumen Kode Etik DPRD Kabupaten Pringsewu Nomor 02 Tahun 2020.....	124
Gambar 16. Data-Data Pokok Pikiran DPRD Kabupaten Pringsewu Bidang Pendidikan.....	126
Gambar 17. Keputusan DPRD Kabupaten Pringsewu Penetapan Pimpinan dan Alat Kelengkapan Dewan DPRD Kabupaten Pringsewu .....	128
Gambar 18. Struktur Organisasi Sekretariat DPRD Kabupaten Pringsewu .....	129
Gambar 19. Struktur Organisasi Sekretariat DPRD Kabupaten Pringsewu .....	130

## DAFTAR SINGKATAN

DPRD	:	Dewan Perwakilan Rakyat Daerah
E-Pokir	:	Elektronik Pokok-Pokok Pikiran
Musrenbang	:	Musyawarah Perencanaan Pembangunan
PISA	:	<i>Programme for International Student Assessment</i>
Plt.	:	Pelaksana Tugas
POKIR	:	Pokok-Pokok Pikiran
SIPD	:	Sistem Informasi Perangkat Daerah
OPD	:	Organisasi Perangkat Daerah
RDP	:	Rapat Denggar Pendapat
RJPMD	:	Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Tahun
RPJPD	:	Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah
UNDP	:	<i>United Nations Development Programme</i>

## DAFTAR GLOSARIUM

Adaptif	: mudah menyesuaikan diri dengan keadaan
Fenomena	: fakta, kenyataan
Forum	: tempat untuk bertukar pikiran secara bebas
Gap	: kesenjangan
Global	: meliputi seluruh dunia
<i>Good Governance</i>	: pemerintahan yang baik
Indikator	: sesuatu yang dapat memberikan petunjuk atau keterangan
Informan	: orang yang menjadi sumber data dalam penelitian
Kolektif	: secara bersama
Legitimasi	: keterangan yang mengesahkan
Majemuk	: terdiri atas beberapa bagian yang merupakan kesatuan
Manifestasi	: perwujudan sebagai suatu pernyataan perasaan atau pendapat
Marginal	: berhubungan dengan batas
Otonomi	: pemerintah sendiri
Pionir	: pelopor
PISA	: program evaluasi dan membandingkan keterampilan siswa berusia 15 tahun diberbagai negara dalam bidang membaca, matematika, dan sains
Realisasi	: perwujudan
Regulasi	: pengaturan
Representatif	: sesuai dengan fungsinya sebagai wakil
UNDP	: badan perserikatan bangsa-bangsa yang memberikan bantuan teknis dan pembangunan di seluruh dunia
UNESCO	: lembaga internasional yang mempromosikan kerja sama pendidikan, ilmu pengetahuan, dan kebudayaan

## I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Di setiap negara, pendidikan dianggap sebagai hal yang pokok dan fundamental, dan kualitasnya menjadi salah satu faktor penentu kemajuan suatu bangsa. Sejak tahun 1972, UNESCO (*United Nations Educational, Scientific, and Cultural Organization*) menegaskan bahwa pendidikan berfungsi sebagai kunci untuk membuka jalan dalam membangun dan memperbaiki sebuah negara (Kurniawati, 2022). Sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 Pasal 1 tentang Sistem Pendidikan Nasional yang menyatakan bahwa:

“Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara.”

Sistem pemerintahan Indonesia berlandaskan dengan prinsip desentralisasi, di mana sebagian wewenang pemerintah pusat didelegasikan kepada pemerintah daerah agar mampu mengatur dan mengelola urusan pemerintahan secara mandiri, termasuk dalam sektor pendidikan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) berperan sebagai representasi rakyat dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah. Peran ini menuntut DPRD untuk aktif menyalurkan aspirasi dan memperjuangkan kepentingan masyarakat melalui fungsi legislasi, anggaran dan pengawasan. Aspirasi masyarakat yang majemuk menjadi fondasi bagi DPRD dalam menginisiasi terbentuknya kebijakan publik yang lebih responsif dan pro terhadap seluruh kebutuhan warga masyarakat (Selvia dan Dwimawanti, 2025).

Sebagai daerah otonom, Kabupaten Pringsewu menempatkan sektor pendidikan sebagai salah satu fokus dalam agenda pembangunan daerah. Pemerintah daerah berhak untuk mengatur dan menjalankan urusan pemerintahan, termasuk bidang pendidikan, sesuai dengan kondisi serta kebutuhan masyarakat setempat. Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah (RPJPD) Kabupaten Pringsewu periode 2005-2025, ditetapkan visi "*Berdaya Saing, Harmonis, dan Sejahtera (Bersahaja)*". Untuk mencapai cita-cita tersebut, Kabupaten Pringsewu memiliki Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Tahun (RPJMD) 2011-2016 yang kemudian dituangkan kembali melalui RPJMD periode kedua Tahun 2017-2022, sebagai tahap pencapaian kemajuan, kesejahteraan dan berdaya saing.

Salah satu misi utama pemerintah daerah adalah meningkatkan kualitas SDM melalui pelayanan di bidang pendidikan, kesehatan, keagamaan, dan sosial kemasyarakatan. Dalam hal ini, pendidikan menjadi fokus penting karena sebagai dasar dalam meningkatkan daya saing dan kesejahteraan masyarakat. Pelaksanaan misi tersebut diwujudkan melalui peningkatan sarana dan prasarana pendidikan, pemerataan akses dan kualitas pendidikan yang berdaya saing, penguatan pendidikan berkarakter yang memadukan pendidikan agama dan umum, serta peningkatan kesejahteraan dan kualitas tenaga pendidik dan tenaga kependidikan di seluruh jenjang sekolah (Pemerintah Daerah Kabupaten Pringsewu, 2024).

Terlepas dari penempatan pendidikan sebagai sasaran utama pembangunan daerah, sektor ini di Kabupaten Pringsewu masih menghadapi sejumlah persoalan mendasar. Salah satu tantangan utama adalah rendahnya keberlanjutan pendidikan yang menunjukkan belum optimalnya pemerataan akses pendidikan. Berdasarkan data Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pringsewu tahun 2024, angka putus sekolah meningkat hingga 0,82 persen terutama pada periode 2020–2023, dengan kasus terbanyak di Kecamatan Pagelaran dan Gadingrejo. Ketua Komisi IV DPRD Pringsewu, Agus Irwanto menyebutkan faktor penyebab kondisi tersebut antara lain karena kondisi ekonomi, kurangnya perhatian orang tua, dan pengaruh lingkungan sosial. DPRD saat ini tengah menyiapkan langkah strategis, termasuk penyusunan Perda Wajib Belajar serta pemberian bantuan pendidikan untuk menekan angka putus sekolah (Tribun Lampung, 21 November 2024).

Fenomena tersebut menunjukkan bahwa upaya pencapaian misi pembangunan daerah di bidang pendidikan belum sepenuhnya terealisasi. Akibatnya, timbulnya keresahan yang dirasakan masyarakat, terutama terkait dengan kebutuhan pemerataan bantuan dan fasilitas pendidikan. Data angka putus sekolah mengindikasikan adanya ketimpangan ekonomi yang memengaruhi akses masyarakat terhadap pendidikan. Ketimpangan akses pendidikan ini tidak lagi menjadi isu baru, terutama antara wilayah pedesaan dan perkotaan, ia merupakan bentuk ketidakadilan struktural yang harus selalu diperhatikan. Direktur Jenderal Pendidikan Vokasi, Pendidikan Khusus, dan Pendidikan Layanan Khusus Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi, mengungkapkan bahwa faktor ekonomi merupakan penyebab utama anak-anak tidak melanjutkan sekolah. Dalam rapat dengar pendapat bersama Komisi X DPR di Senayan, ia menjelaskan bahwa banyak anak di wilayah 3T dan daerah marginal memilih berhenti sekolah karena kondisi ekonomi keluarga yang sulit (Bisnis.com, 19 Mei 2025).

Pedoman Umum Pengelolaan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat DPR RI Tahun 2010, aspirasi diartikan sebagai keinginan kuat dari masyarakat yang disampaikan kepada lembaga perwakilan rakyat dalam bentuk pernyataan sikap, pendapat, harapan, kritikan, masukan, maupun saran terkait dengan tugas, fungsi, dan kewenangan lembaga tersebut (Goni dkk., 2019). Hal ini berkaitan dengan fungsi representatif Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) di tingkat daerah. DPRD Kabupaten Pringsewu tidak hanya melaksanakan fungsi legislasi dan pengawasan, tetapi juga berperan aktif dalam menampung serta memperjuangkan aspirasi masyarakat. Tingginya permasalahan ekonomi dalam bidang pendidikan menunjukkan bahwa kebutuhan masyarakat masih sangat mendesak untuk diperhatikan. Oleh karena itu, kondisi ini menuntut adanya responsivitas yang tinggi dari DPRD sebagai lembaga perwakilan rakyat di daerah.

Responsivitas merupakan wujud kesiapan nyata pemerintah dalam menanggapi kebutuhan, harapan, dan aspirasi yang disuarakan oleh masyarakatnya. Konsep ini menuntut pemerintah untuk tidak hanya mendengarkan masukan publik dalam setiap pengambilan keputusan, tetapi juga berani memberikan jawaban dan solusi yang jelas atas setiap keluhan atau pertanyaan warga (Andriana, 2025). Responsivitas menjadi salah satu prinsip penting dalam *good governance* karena menuntut pemerintah mampu mendengar, memahami, dan menanggapi kebutuhan masyarakat dengan cepat dan tepat. Ketika pemerintah benar-benar menangkap apa yang dirasakan warga, kebijakan yang dihasilkan pun lebih relevan dan sesuai dengan kondisi di lapangan. Sikap responsif juga membuat masyarakat merasa dihargai, sehingga kepercayaan publik meningkat dan partisipasi dalam proses pembangunan makin kuat. Selain itu, ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan aspirasi dan keluhan membantu mencegah munculnya konflik, karena setiap persoalan dapat ditangani sejak dini dan tidak dibiarkan berlarut.

DPRD Kabupaten Pringsewu merupakan lembaga perwakilan rakyat daerah yang memiliki kedudukan sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah serta berperan dalam menjalankan fungsi legislasi, anggaran, dan pengawasan. Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, DPRD Kabupaten Pringsewu memiliki mandat strategis untuk menyalurkan aspirasi masyarakat serta memastikan kebijakan daerah berjalan sesuai dengan kebutuhan publik. Secara kelembagaan, DPRD Kabupaten Pringsewu terbagi ke dalam empat komisi yang menangani bidang tugas berbeda sesuai dengan urusan pemerintahan daerah. Salah satu di antaranya adalah Komisi IV yang membidangi urusan sosial dan pendidikan. Selain itu, DPRD Kabupaten Pringsewu juga menaungi enam daerah pemilihan (dapil) sebagai wilayah representasi masyarakat dalam proses penyaluran aspirasi dan pelaksanaan fungsi perwakilan rakyat di tingkat daerah.

Melalui mekanisme komisi, DPRD bertanggung jawab mengidentifikasi kebutuhan pendidikan di daerah, mencakup aspek fasilitas, kualitas layanan, dan pemerataan akses. Hasil identifikasi ini kemudian menjadi dasar penyampaian rekomendasi agar kebijakan dan alokasi anggaran pendidikan merefleksikan realitas di lapangan. Selain itu, proses ini menciptakan wadah bagi masyarakat, pihak sekolah, dan berbagai pemangku kepentingan untuk menyampaikan masukan melalui forum audiensi atau rapat dengar pendapat. Oleh karena itu, responsivitas DPRD dalam mendengarkan secara efektif dan menindaklanjuti aspirasi publik menjadi prasyarat agar kebijakan pendidikan di daerah menjadi lebih kontekstual dan mampu memenuhi kebutuhan esensial masyarakat (Sihombing dkk., 2024).

Sebagai langkah untuk memverifikasi terhadap persoalan pendidikan yang berkembang di masyarakat, peneliti melakukan pra-riset pada Oktober 2025 melalui wawancara di Kantor DPRD Kabupaten Pringsewu. Lembaga ini memiliki fungsi dan kewenangan dalam menampung aspirasi atau pengaduan masyarakat. Wawancara dilakukan dengan Bapak Edi staf pendamping Komisi IV yang membidangi urusan pendidikan. Data yang diperoleh menunjukkan terdapat sejumlah aspirasi masyarakat yang telah disampaikan melalui anggota DPRD dalam penyerapan aspirasi, pada setiap Daerah Pemilihan (Dapil).

Hasil pra-riset menyebutkan bahwa aspirasi masyarakat yang dihimpun melalui kegiatan penyerapan aspirasi satu tahun lalu telah dirangkum menjadi Laporan Usul Pokok-Pokok Pikiran (POKIR) anggota dewan. Laporan ini kemudian dimasukkan ke dalam Sistem Informasi Pemerintahan Daerah (SIPD) Sekretariat DPRD Kabupaten Pringsewu Tahun 2024. Penjaringan aspirasi tersebut berasal dari kegiatan serap aspirasi, rapat kerja, kunjungan lapangan, dan forum masyarakat yang diakomodasi DPRD. Menurut Pasal 1 Permendagri Nomor 70 Tahun 2019 Sistem Informasi Pemerintahan Daerah (SIPD) adalah pengelolaan informasi pembangunan daerah, informasi keuangan daerah, dan informasi Pemerintahan Daerah lainnya yang saling terhubung untuk dimanfaatkan dalam penyelenggaraan pembangunan daerah. Hasil aspirasi masyarakat dihimpun melalui Laporan Monitor Usulan Pokir Daerah Kab. Pringsewu sebagai berikut:

**Tabel 1. Usulan Hasil Aspirasi Bidang Pendidikan**

No.	Pengusul	Usulan	Masalah	Alamat Lokasi	Usul Ke	Status
1.	Nurul Ekhwan	Sarana Prasarana Pendidikan Dasar (PAUD, SD, SMP)	Mohon bantuan untuk dijadikan sebagai penerima PKH sejak 6 (enam) bulan lalu sudah putus	Kecamatan Adiluwih, Pekon Totokarto, Kab. Pringsewu	Kabupaten /Kota	Verifikasi Perangkat Daerah
2.	Nurul Ekhwan	Sarana Prasarana Pendidikan Dasar (PAUD, SD, SMP)	Mohon kepada pemerintah untuk memberikan bantuan PIP bagi beberapa anak sekolah di Wilayah Pekon Totokarto sebanyak 17 orang atau siswa	Kecamatan Adiluwih, Totokarto, Kab. Pringsewu	Kabupaten /Kota	Verifikasi Perangkat Daerah
3.	Nurul Ekhwan	Sarana Prasarana Pendidikan Dasar (PAUD, SD, SMP)	Mohon bantuan untuk penerima PKH bagi masyarakat Totokarto sejak beberapa tahun lalu sudah putus	Kecamatan Adiluwih, Pekon Totokarto, Kab. Pringsewu	Kabupaten /Kota	Verifikasi Perangkat Daerah
4.	Nurul Ekhwan	Sarana Prasarana Pendidikan Dasar (PAUD, SD, SMP)	Kesejahteraan Guru PAUD kurang diperhatikan, insentif perlu ditambah menjadi RP. 250.000, per bulan	Kecamatan Adiluwih, Pekon Totokarto, Kab. Pringsewu	Kabupaten /Kota	Verifikasi Perangkat Daerah

Sumber: Sekretariat DPRD Kabupaten Pringsewu, diolah peneliti (2026)

Berdasarkan Tabel 1. mengenai hasil penampungan aspirasi oleh Anggota DPRD Dapil IV Bapak Nurul Ekhwan, terlihat bahwa aspirasi masyarakat bidang pendidikan didominasi oleh kebutuhan bantuan pendidikan dan kesejahteraan tenaga pendidik. Aspirasi yang disampaikan meliputi permohonan bantuan Program Keluarga Harapan (PKH) yang terputus serta usulan bantuan Program Indonesia Pintar (PIP) bagi 17 siswa di Pekon Totokarto. Selain itu, masyarakat juga menyampaikan usulan terkait penambahan insentif bagi guru PAUD yang dinilai masih kurang diperhatikan. Seluruh aspirasi tersebut berasal dari wilayah Kecamatan Adiluwih, khususnya Pekon Totokarto, dan diajukan melalui usulan Pokok-Pokok Pikiran (Pokir) anggota DPRD sebagai mekanisme usulan tingkat kabupaten/kota. Penampungan aspirasi melalui Pokok-Pokok Pikiran (POKIR) oleh DPRD Kabupaten Pringsewu menunjukkan adanya upaya dalam menjalankan fungsi representasi masyarakat. Proses tersebut mencerminkan responsivitas pada tahap awal, yaitu kemampuan DPRD dalam menerima dan mengakomodasi kebutuhan yang disampaikan masyarakat. Hal ini terlihat dari adanya penghimpunan berbagai usulan yang berkaitan dengan bantuan pendidikan dan kesejahteraan guru sebagai bagian dari kebutuhan publik di bidang pendidikan. Namun demikian, seluruh usulan pada Tabel 1. masih berada pada status *verifikasi perangkat daerah*, sehingga tindak lanjut dan realisasinya masih memerlukan proses lanjutan.

Responsivitas dewan tidak berhenti pada tindakan mendengarkan, melainkan ditakar dari kapabilitas transformatif untuk memperjuangkan, mempertahankan, dan menindaklanjuti aspirasi POKIR menjadi kebijakan yang konkret dan terealisasi. Gap antara harapan konstituen dan realitas alokasi kebijakan tersebut mengindikasikan adanya kesenjangan responsivitas yang berpotensi menggerus legitimasi publik terhadap fungsi representasi kelembagaan dewan. Meskipun DPRD Kabupaten Pringsewu telah menghimpun aspirasi masyarakat bidang pendidikan sampai dengan tahap penginputan POKIR, namun tingginya jumlah usulan yang berhenti pada tahap verifikasi dan minimnya tindak lanjut validasi menunjukkan adanya persoalan responsivitas DPRD dalam mengonversi aspirasi publik menjadi kebijakan yang konkret.

Terdapat penelitian relevan yang telah dilakukan oleh Koernia Pratama dkk., (2024) berjudul “Efektivitas Penyerapan Aspirasi Masyarakat Melalui Kegiatan Reses Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Siak” menghasilkan temuan bahwa kegiatan serap aspirasi DPRD telah berjalan efektif dengan dukungan pemerintah desa. Namun, masih terdapat kendala dalam pelaksanaan seperti kurangnya sosialisasi politik. Sebagian masyarakat belum memahami tujuan diadakannya kegiatan reses dan bahkan sebagian menganggap sebagai ajang kampanye politik, faktanya kegiatan tersebut murni bertujuan untuk menyerap aspirasi masyarakat oleh DPRD. Meski memberikan gambaran tentang serap aspirasi yang dilakukan DPRD, penelitian masih memiliki keterbatasan yang hanya berfokus pada aspek efektivitas kegiatan serap aspirasi belum menyoroti responsivitas DPRD dalam menampung aspirasi dari isu-isu aspirasi masyarakat terutama di bidang pendidikan.

Berdasarkan kondisi dan indikasi permasalahan yang telah dijabarkan penting untuk menyoroti sejauh mana lembaga representatif daerah, DPRD Kabupaten Pringsewu, mampu merespons aspirasi masyarakat di bidang pendidikan secara adaptif. Oleh karena itu, penelitian diperlukan guna memberikan gambaran terkait tingkat responsivitas DPRD dalam menampung aspirasi masyarakat terutama yang berkaitan dengan kebutuhan pendidikan mengingat masih adanya ketimpangan akses pendidikan dan rendahnya partisipasi masyarakat dalam proses kebijakan. Seberapa tanggap dan peka DPRD dalam menampung aspirasi masyarakat merupakan kunci dari tersalurnya harapan dan kebutuhan masyarakat. Berbeda dengan penelitian sebelumnya fokus penelitian secara spesifik diarahkan pada Komisi IV DPRD Kabupaten Pringsewu yang membidangi urusan pendidikan. Penelitian ini mengangkat judul “Responsivitas DPRD dalam Menampung Aspirasi Masyarakat Bidang Pendidikan di Kabupaten Pringsewu” dengan menggunakan teori responsivitas Zeithaml menurut Hardiansyah (2011) yang terdiri dari enam indikator yakni kemampuan merespon masyarakat, kecepatan melayani, ketepatan melayani, kecermatan melayani, ketepatan waktu pelayanan (*punctuality*) dan kemampuan menanggapi keluhan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka ditarik rumusan masalah yaitu bagaimanakah responsivitas DPRD Kabupaten Pringsewu, dalam menampung aspirasi masyarakat bidang pendidikan di Kabupaten Pringsewu tahun 2024?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan indikator responsivitas tujuan penelitian ini untuk menganalisis responsivitas DPRD Kabupaten Pringsewu dalam menampung aspirasi masyarakat bidang pendidikan di Kabupaten Pringsewu tahun 2024.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini diharapkan sebagai berikut:

### **1. Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan Ilmu Administrasi Pemerintahan Daerah, khususnya terkait responsivitas DPRD dalam menampung aspirasi masyarakat.

### **2. Praktis**

1. Bagi pemerintah, hasil penelitian diharapkan menjadi acuan dalam melakukan evaluasi bagi DPRD Kabupaten Pringsewu, khususnya Komisi IV, dalam menampung aspirasi masyarakat.
2. Bagi masyarakat, penelitian ini dapat menyumbangkan pemahaman mengenai tingkat responsivitas DPRD dalam menampung aspirasi, terutama bidang pendidikan.
3. Bagi akademisi, penelitian ini dapat menjadi rujukan dan materi kajian lanjutan dalam pengembangan Ilmu Administrasi Negara, terutama berkaitan dengan konsep responsivitas lembaga publik.

## II. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini memanfaatkan studi empiris terdahulu sebagai acuan untuk memperkaya landasan konseptual dan teoritis dalam kajian ini. Kajian terhadap penelitian sebelumnya penting dilakukan agar peneliti memahami perkembangan pemikiran dan temuan yang telah ada, sekaligus menghindari pengulangan topik yang serupa (Sugiyono, 2018). Tinjauan tersebut diambil dari berbagai penelitian yang relevan dengan variabel, konsep, dan tema yang dibahas. Dengan landasan tersebut, hasil penelitian ini diharapkan memiliki dasar teoritis yang kuat. Selain itu, penelaahan terhadap penelitian terdahulu juga membantu peneliti dalam menemukan celah atau ruang kajian yang masih dapat dikembangkan lebih lanjut. Adapun ringkasan penelitian terdahulu disajikan pada tabel berikut.

**Tabel 2. Penelitian Terdahulu**

No.	Nama dan Judul Penelitian	Fokus Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Ramadabi (2016), Pengaruh Responsivitas dan Efektifitas Organisasi	Fokus penelitian ini adalah menganalisis pengaruh responsivitas dan efektivitas organisasi terhadap kinerja fungsi pengawasan anggota DPRD dengan metode kuantitatif survei.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa responsivitas dan efektivitas organisasi secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja fungsi pengawasan DPRD, namun secara parsial hanya efektivitas yang berpengaruh nyata. Persamaannya dengan penelitian ini sama-sama menggunakan konsep responsivitas sebagai dasar analisis, Adapun perbedaannya, penelitian terdahulu menelaah fungsi pengawasan DPRD dan hanya menyoroti responsivitas dari Organisasi Perangkat Daerah (OPD), sementara penelitian ini berfokus pada responsivitas DPRD dalam bidang pendidikan.

No.	Nama dan Judul Penelitian	Fokus Penelitian	Hasil Penelitian
2.	Noviyanto dan Purnawan (2022), Analisis Kinerja DPRD Kabupaten Bengkulu Utara Dalam Penjaringan Aspirasi Masyarakat Pada Reses Komisi I Masa Sidang II Tahun 2020	Penelitian ini berfokus pada penilaian efektivitas reses DPRD sebagai media penjangkaran aspirasi dan kinerja anggota DPRD, menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan landasan teori kinerja birokrasi publik Lenvine dalam (Dwiyanto, 2006)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja DPRD periode 2019–2024 belum maksimal. Responsivitas masih bersifat formalitas tanpa keterbukaan informasi, tanggung jawab lemah dalam proses legislasi, dan akuntabilitas rendah karena kepentingan publik belum menjadi prioritas utama. Persamaan kedua penelitian terletak pada pembahasan studi terdahulu mengenai responsivitas sebagai salah satu indikator utama analisis aspirasi masyarakat. Adapun perbedaannya, penelitian yang akan dilakukan fokus pada responsivitas DPRD dalam menampung aspirasi bidang pendidikan.
3.	Boni (2017) Kinerja DPRD dalam Penyerapan Aspirasi Masyarakat pada Hasil Musrenbang Tahun 2015 di Dapil Dua Kabupaten Sekadau	Fokus penelitian ini adalah menganalisis kinerja DPRD dalam penyerapan aspirasi masyarakat hasil Musrenbang dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan DPRD dalam penyerapan aspirasi belum optimal, beberapa aspirasi masyarakat belum terakomodasi dengan baik. Responsivitas dan akuntabilitas DPRD Dapil II Sekadau masih perlu ditingkatkan agar lebih efektif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Persamaan terletak relevan karena menyoroti peran DPRD dalam menyerap aspirasi masyarakat, namun fokus penelitian yang akan dilakukan berfokus pada responsivitas DPRD dalam menampung aspirasi pendidikan.
4.	Desyera dkk., (2019), Pelaksanaan Tugas Anggota DPRD Dalam Penyerapan Aspirasi Masyarakat Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah	Penelitian berfokus pada pelaksanaan tugas anggota DPRD dalam penyerapan aspirasi masyarakat serta kendala yang dihadapi, dengan menggunakan metode yuridis normatif.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa anggota DPRD Kabupaten Sukoharjo telah melaksanakan penyerapan aspirasi masyarakat sesuai Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014, terutama melalui dialog langsung dengan masyarakat, namun pelaksanaannya belum maksimal karena partisipasi rendah, dana terbatas, dan waktu reses yang singkat. Persamaan penelitian ini yakni sama-sama membahas penyerapan aspirasi oleh DPRD, namun penelitian yang akan dilakukan berfokus pada responsivitas DPRD
5.	Azzahri dkk., (2025) Analisis Kritis Regulasi Dana Reses DPRD Dalam Perspektif Good Governance: Studi Literatur Atas Implementasi Dan Tantangan	Penelitian berfokus pada regulasi dana reses DPRD dalam mewujudkan pemerintahan yang responsif berdasarkan prinsip Good Governance dengan metode kualitatif.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan dana reses DPRD belum optimal akibat lemahnya regulasi teknis, kurangnya sanksi, rendahnya kapasitas aparatur, dan budaya politik patrimonial yang memicu money politics. Persamaan penelitian terletak pada pembahasan mengenai peran dan responsivitas DPRD terhadap aspirasi masyarakat. Perbedaannya, penelitian yang akan dilakukan berfokus pada responsivitas DPRD dalam menampung aspirasi

No.	Nama dan Judul Penelitian	Fokus Penelitian	Hasil Penelitian
			bidang pendidikan, bukan pada aspek regulasi dana reses yang bersifat administratif.
6.	Citrani (2024) Tantangan Program Resap Aspirasi Masyarakat Oleh Dewan Perwakilan Rakyat Kabupaten Lamongan Studi Kasus DPRD Lamongan	Penelitian ini berfokus untuk menganalisis Program Resap Aspirasi DPRD sebagai sarana komunikasi dan penyerapan aspirasi masyarakat dengan pendekatan kualitatif studi literatur, menggunakan teori komunikasi politik Harold Lasswell	Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat peningkatan dalam partisipasi masyarakat, transparansi, koordinasi antar lembaga, dan responsivitas terhadap umpan balik menjadi faktor utama keberhasilan program. Persamaan penelitian yakni keduanya sama-sama membahas peran DPRD dalam menyerp aspirasi masyarakat dan pentingnya responsivitas dalam pelaksanaannya. Perbedaannya, penelitian terdahulu berfokus pada Program Resap Aspirasi DPRD Lamongan sebagai sarana komunikasi publik, sementara itu studi yang akan dilakukan ditekankan pada responsivitas DPRD dalam bidang pendidikan.
7.	Rosidi dan Setiadi (2017), Peranan Anggota DPRD Provinsi Dki Jakarta Komisi E Dalam Menyerap Aspirasi Masyarakat Di Bidang Pendidikan	Penelitian ini berfokus untuk menganalisis peran anggota DPRD Komisi E dalam menyerap aspirasi masyarakat di bidang pendidikan dengan pendekatan kualitatif deskriptif.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran DPRD Komisi E DKI Jakarta dalam menyerap aspirasi pendidikan belum optimal. Ketimpangan pendidikan dan tingginya angka putus sekolah juga menuntut perhatian lebih dari DPRD. Persamaan penelitian ini turut menyoroti peran DPRD dalam menampung aspirasi masyarakat di bidang pendidikan. Perbedaannya, penelitian yang akan dilakukan menekankan fokus penelitian pada tingkat responsivitas DPRD dalam menampung aspirasi masyarakat.
8.	Kariyani (2025), Kinerja Dewan Perwakilan Rakyat (DPRD) Perempuan Di Kabupaten Sumbawa Periode 2019-2024	Fokus penelitian ini adalah menganalisis kinerja anggota DPRD berdasarkan indikator akuntabilitas, responsivitas, dan efektivitas. Metode penelitian yaitu kualitatif.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa akuntabilitas tercermin dari pelaporan yang terbuka dan transparansi publik, responsivitas tampak pada perhatian terhadap aspirasi kelompok rentan (perempuan, WRSE, dan warga miskin). Efektivitas fungsi legislasi dan pengawasan relative baik, namun masih terhambat faktor struktural dan budaya patriarkal. Persamaannya, keduanya menyoroti responsivitas DPRD terhadap aspirasi masyarakat. Perbedaannya, penelitian yang akan dilakukan memfokuskan pada responsivitas DPRD dalam menampung aspirasi bidang pendidikan.

*Sumber: Diolah oleh Peneliti, (2026)*

Berdasarkan kajian terhadap berbagai penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar studi mengenai DPRD dan penyerapan aspirasi masyarakat masih menempatkan responsivitas sebagai variabel sekunder atau bagian dari penilaian kinerja secara umum. Penelitian Ramadabi (2016), Noviyanto dan Purnawan (2022), serta Boni (2017) menunjukkan bahwa proses penyerapan aspirasi oleh DPRD cenderung bersifat formalitas dan belum sepenuhnya berdampak pada kebijakan substantif. Penelitian yang secara spesifik mengaitkan DPRD dengan sektor pendidikan, seperti Rosidi dan Setiadi (2017), masih lebih menekankan pada peran dan kinerja umum DPRD, belum mengkaji responsivitas secara operasional menggunakan indikator yang terukur. Selain itu, sebagian penelitian lebih berfokus pada efektivitas kegiatan reses atau aspek regulatif, bukan pada kemampuan DPRD dalam merespons aspirasi hingga tahap tindak lanjut kebijakan. Oleh karena itu, terdapat celah penelitian (*research gap*) berupa belum adanya kajian yang secara spesifik menganalisis responsivitas DPRD dalam menampung dan menindaklanjuti aspirasi masyarakat bidang pendidikan dengan menggunakan indikator responsivitas yang operasional. Penelitian ini hadir untuk mengisi celah tersebut dengan menelaah responsivitas DPRD Komisi IV Kabupaten Pringsewu dengan lokasi penelitian di Daerah Pemilihan IV Pekon Totokarto Kabupaten Pringsewu menggunakan indikator responsivitas Zeithaml yang dikembangkan oleh Hardiansyah (2011).

## **2.2 Tinjauan *Good Governance***

Gagasan tentang pemerintahan yang ideal terus berkembang seiring tuntutan perubahan zaman. Salah satu konsep yang banyak digunakan untuk menjawab hal tersebut adalah *good governance*. Konsep ini tidak lepas dari dorongan berbagai lembaga donor internasional yang memperkenalkan tata kelola pemerintahan modern. Bahkan, menurut Rochman Achwan, *good governance* sering dipandang sebagai semacam manifesto politik pada abad ke-20 (Rahman, 2018).

### 2.2.1 Definisi *Good Governance*

Menurut OECD dan Bank Dunia, *good governance* disamakan dengan pengelolaan pembangunan yang bertanggung jawab dan mantap. Pandangan ini menetapkan bahwa inti dari tata kelola yang baik adalah mendorong disiplin fiskal, meminimalkan korupsi (baik politik maupun administratif), menghindari penyalahgunaan dana investasi yang langka, dan menciptakan lingkungan hukum-politik yang kondusif bagi pertumbuhan wirausaha. Seluruh prinsip ini harus berjalan seiring dengan sistem pasar yang efisien dan nilai-nilai demokrasi. Sementara itu, UNDP memiliki fokus yang berbeda, mendefinisikan tata kelola pemerintahan yang baik sebagai hasil dari interaksi yang sinergis dan positif antara tiga pihak utama yakni negara, sektor swasta, dan masyarakat. Dalam konteks otonomi daerah, kunci utama keberhasilan pelaksanaan *good governance* adalah partisipasi yang proaktif dan berkelanjutan dari masyarakat, baik sebagai individu maupun sebagai bagian dari struktur pemerintahan lokal (Rohayatin, 2024).

Menurut Rohayatin (2024), dalam bukunya *Teori Pemerintahan* istilah *good* dalam *good governance* memiliki dua makna pokok. Yang pertama mengacu pada nilai-nilai yang selaras dengan aspirasi masyarakat serta mendorong kemampuan publik untuk mencapai tujuan bangsa, seperti kemandirian, keberlanjutan pembangunan, dan keadilan sosial. Makna kedua berkaitan dengan sisi operasional pemerintahan, yaitu tuntutan agar setiap fungsi dijalankan secara efektif dan efisien sehingga sasaran yang ditetapkan dapat tercapai. Sejalan dengan makna tersebut, Tahir dkk., (2024) mendefinisikan *good governance* secara sederhana sebagai tata kelola pemerintahan yang beroperasi secara transparan, adil, efektif, dan akuntabel. Tujuannya adalah untuk memastikan sumber daya publik dialokasikan secara merata dan tepat, sekaligus memenuhi seluruh kebutuhan dan aspirasi yang disuarakan oleh masyarakat.

Pasolong (2019) mengemukakan pandangan lain mengenai istilah *good* dalam konsep *good governance*. Menurutnya, kata tersebut tidak sekadar menunjuk pada makna kebaikan secara umum, tetapi membawa arti yang lebih terarah. Pertama, *good* mencerminkan tuntutan agar pemerintah mampu mewujudkan nilai-nilai yang diharapkan masyarakat, sekaligus membangun kondisi yang mendorong tercapainya kemajuan dan rasa keadilan bagi seluruh warga. Kedua, istilah ini juga menggambarkan kemampuan pemerintah dalam mengelola fungsi-fungsi administrasi dan kebijakan secara efektif yang ditandai oleh efisiensi, keterbukaan, dan akuntabilitas serta kecakapan menghadapi berbagai persoalan dan dinamika yang muncul di tengah masyarakat.

Pemerintah (*Government*) secara spesifik merujuk pada lembaga atau institusi resmi yang bertugas melaksanakan fungsi memerintah dan mengurus administrasi publik. Sebaliknya, Tata Kelola Pemerintahan (*Governance*) memiliki cakupan yang jauh lebih luas karena menggambarkan pola hubungan interaktif yang ideal antara semua elemen dan kelembagaan yang terlibat dalam urusan, sehingga melibatkan seluruh aktor tidak hanya pemerintah itu sendiri (Wajdi, 2022). Dengan demikian, *governance* lebih menyeluruh dan komprehensif dibandingkan *government*. Tata kelola pemerintahan yang baik menekankan pentingnya sinergi antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat dalam mencapai tujuan pembangunan. Saprudin (2024) menjelaskan ketiganya sebagai berikut:

1. Peran Pemerintah

Pemerintah berperan sebagai aktor utama dalam penyelenggaraan *good public governance*. Fokusnya adalah memastikan jalannya pemerintahan yang mampu menyejahterakan masyarakat. Pemerintah mengatur arah pembangunan, menyediakan fasilitas yang dibutuhkan publik, serta membuka ruang bagi masyarakat dan sektor swasta untuk terlibat. Selain itu, pemerintah bertanggung jawab menciptakan kebijakan yang mendukung tercapainya pembangunan yang efektif dan berkelanjutan.

## 2. Peran Sektor Swasta

Sektor swasta berfungsi sebagai motor penggerak pembangunan ekonomi. Perusahaan baik di bidang industri, perdagangan, perbankan, koperasi, hingga sektor informal menjadi pihak yang menciptakan lapangan kerja, mendorong pertumbuhan ekonomi, dan memperkuat kapasitas fiskal pemerintah melalui penerimaan pajak. Dalam konteks ini, swasta berperan menjalankan prinsip *good corporate governance* agar kegiatan ekonomi berjalan sehat, kompetitif, dan berkontribusi langsung pada pembangunan.

## 3. Peran Masyarakat

Masyarakat diposisikan sebagai pelaku utama dalam proses pembangunan, bukan sekadar pihak yang berpartisipasi. Kelompok masyarakat berada di posisi strategis antara pemerintah dan sektor swasta, berperan dalam dinamika sosial, politik, dan ekonomi. Karena itu, penguatan kapasitas dan kelembagaan masyarakat menjadi penting agar mereka mandiri, mampu mengelola kebutuhan produksinya, serta aktif menjalin kerja sama dengan berbagai pihak. Pemberdayaan masyarakat diperlukan untuk meningkatkan efisiensi, produktivitas, dan kualitas aktivitas ekonomi mereka.

Berdasarkan berbagai definisi-definisi yang dijelaskan dapat disimpulkan bahwa *Good Governance* (Tata Kelola Pemerintahan yang Baik) didefinisikan secara multidimensi sebagai pola hubungan interaktif yang superior dan sinergis antara tiga pilar utama Pemerintah, Sektor Swasta, dan Masyarakat. Konsep ini melampaui sekadar kinerja institusi pemerintah (*Government*) dan mencakup seluruh proses pengambilan keputusan serta pelaksanaan kebijakan publik. Secara substansi, *good governance* mengandung dua makna pokok nilai (mewujudkan keadilan sosial, kemajuan, dan aspirasi publik) dan operasional (menjalankan fungsi secara efektif, efisien, transparan, dan akuntabel). Intinya, tujuan akhir dari *good governance* adalah alokasi sumber daya publik yang merata dan pemenuhan kebutuhan serta aspirasi masyarakat secara optimal. Pelaksanaannya harus didasarkan pada prinsip-prinsip yang menjamin keadilan sosial dan kemajuan, serta didukung oleh proses operasional yang transparan, akuntabel, efektif, dan

efisien, dengan tujuan utama untuk menyejahterakan masyarakat dan mengalokasikan sumber daya publik secara tepat dan merata.

### **2.2.2 Prinsip *Good Governance***

Prinsip-prinsip *good governance* memperluas bentuk pertanggungjawaban pemerintah kepada masyarakat. Pertanggungjawaban itu tidak lagi terbatas pada aspek keabsahan tindakan pemerintah, tetapi juga mencakup kewajiban untuk membuka ruang partisipasi langsung bagi warga dalam penyelenggaraan pemerintahan, serta memberikan peran yang lebih besar bagi lembaga peradilan dalam mengawasi dan menguji kebijakan maupun tindakan (Wajdi, 2022). Wajdi mengemukakan prinsip-prinsip *good governance* dibagi menjadi enam yaitu:

1. **Transparansi**

Transparansi didefinisikan sebagai keterbukaan akses informasi bagi masyarakat mengenai kebijakan serta seluruh pelaksanaan pemerintahan. Keterbukaan ini adalah kunci fundamental untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

2. **Akuntabilitas**

Dalam sistem demokrasi, akuntabilitas adalah indikasi krusial yang memperlihatkan tingkat kepatuhan dan responsivitas pelayanan publik. Hal ini mengukur apakah kinerja penyelenggara layanan sudah benar-benar mencerminkan kepentingan utama publik dan mematuhi standar etika dan sosial yang berlaku di tengah masyarakat.

3. **Responsivitas**

Responsivitas merujuk pada kemampuan dan kesediaan penyedia layanan publik untuk segera dan secara efektif merespons ekspektasi, kebutuhan, aspirasi, atau bahkan tuntutan dari pengguna layanan.

4. **Keadilan yang merata**

Prinsip ini harus diterapkan secara universal dalam berbagai konteks, mulai dari pemerintah kepada masyarakat dalam penyediaan layanan publik, hingga perusahaan kepada pelanggannya. Kriteria keadilan yang merata menuntut agar jangkauan dan cakupan pelayanan diupayakan

semaksimal mungkin, dengan memastikan distribusi manfaatnya tersebar secara adil ke seluruh lapisan masyarakat tanpa terkecuali.

5. Efisiensi dan Efektivitas

Standar efisiensi dan efektivitas harus dirumuskan secara jelas dan dipublikasikan, sehingga kinerja layanan dapat diukur secara objektif. Proses penyusunan kebijakan juga membutuhkan ruang otonomi dan demokratisasi agar aparatur dapat terlibat secara substansial. Pada akhirnya, seluruh upaya tersebut harus ditopang oleh integritas dan moralitas aparatur sebagai pelaksana pelayanan publik.

6. Partisipasi

Prinsip partisipasi dalam *good governance* menekankan bahwa masyarakat bukan sekadar penerima layanan, tetapi pemilik negara dan pihak yang berhak terlibat dalam proses pelayanan publik. Karena itu, warga perlu diikutsertakan sejak awal mulai dari menentukan jenis layanan yang mereka perlukan, menentukan cara terbaik penyelenggaraannya, hingga mengawasi dan mengevaluasi hasil pelayanannya.

Sejalan dengan prinsip-prinsip di atas *United Nations Development Programme* (UNDP) dalam Mardiasmo (2018) menjabarkan 9 karakteristik dalam *good governance* sebagai berikut:

1. Partisipasi (*Participation*)

Adanya keterlibatan aktif masyarakat dalam proses pengambilan keputusan. Keterlibatan ini dapat diwujudkan baik secara langsung maupun melalui lembaga representatif yang bertugas menyalurkan aspirasi publik. Landasan bagi partisipasi ini adalah adanya kebebasan berserikat, kebebasan berpendapat, dan kemampuan untuk berkontribusi secara konstruktif.

2. Aturan Hukum (*Rule of Law*)

Penegakan kerangka hukum harus dilakukan secara adil dan konsisten tanpa adanya diskriminasi atau pandang bulu terhadap siapa pun.

3. *Transparansi (Transparency)*  
Prinsip ini didasarkan pada hak masyarakat untuk mengakses informasi. Informasi yang berkaitan langsung dengan kepentingan publik harus tersedia dan mudah diperoleh oleh pihak-pihak yang membutuhkannya.
4. *Daya Tanggap (Responsiveness)*  
Seluruh lembaga publik diwajibkan untuk bertindak cepat dan responsif dalam memberikan pelayanan kepada para pemangku kepentingan (stakeholder) yang dilayaninya.
5. *Berorientasi pada Konsensus (Consensus Orientation)*  
Pelaksanaan pemerintahan harus selalu fokus pada upaya untuk mencapai kesepakatan dan melayani kepentingan seluruh masyarakat secara luas.
6. *Keadilan (Equity)*  
Setiap individu dalam masyarakat harus memiliki kesempatan yang setara dan adil untuk mencapai kesejahteraan hidup.
7. *Efisiensi dan Efektivitas (Efficiency and Effectiveness)*  
Pengelolaan seluruh sumber daya publik harus dilaksanakan dengan cara yang paling berdaya guna (efisien) dan dapat mencapai hasil yang diinginkan (efektif).
8. *Akuntabilitas (Accountability)*  
Adanya kewajiban untuk mempertanggungjawabkan kepada publik atas setiap kegiatan dan keputusan yang telah diambil atau dilaksanakan.
9. *Visi Strategis (Strategic Vision)*  
Penyelenggaraan pemerintahan dan interaksi masyarakat harus dilandasi oleh perspektif jangka panjang, yaitu memiliki pandangan yang visioner ke masa depan.

Berdasarkan berbagai pandangan dari berbagai prinsip di atas, dapat ditarik penjelasan bahwa responsivitas (daya tanggap) muncul sebagai indikator vital dalam dimensi Kinerja dan Orientasi Pelayanan. Menurut Wajdi (2024), Responsivitas didefinisikan sebagai kemampuan dan kesediaan penyedia layanan publik untuk segera dan secara efektif merespons ekspektasi, kebutuhan, aspirasi, atau tuntutan dari pengguna layanan. Senada dengan ini, UNDP dalam Mardiasmo (2018) menegaskan bahwa seluruh lembaga publik diwajibkan untuk bertindak

cepat dan responsif dalam memberikan pelayanan kepada para pemangku kepentingan. Responsivitas tidak hanya sekadar menerima keluhan, melainkan merupakan jembatan operasional yang mengaitkan aspirasi masyarakat (prinsip partisipasi) dengan hasil nyata (prinsip efisiensi dan efektivitas).

Pada konteks *good governance*, akuntabilitas dianggap krusial karena ia mengukur tingkat kepatuhan dan responsivitas pelayanan publik terhadap kepentingan utama publik. Oleh karena itu, prinsip responsivitas menjadi fokus utama karena secara langsung menentukan seberapa efektif suatu pemerintahan dapat menerjemahkan nilai-nilai keadilan dan akuntabilitas menjadi tindakan nyata yang memuaskan dan relevan bagi warga negara. Tingkat responsivitas yang tinggi adalah bukti konkret bahwa praktik *good governance* telah berjalan efektif, memastikan bahwa sumber daya dan kebijakan yang disusun berdasarkan konsensus dan visi strategis benar-benar mencapai dan melayani masyarakat secara cepat, tepat, dan sesuai dengan kebutuhan mereka. Dalam penelitian ini, konsep *good governance* tidak dianalisis secara keseluruhan, melainkan digunakan sebagai kerangka normatif untuk menegaskan bahwa responsivitas merupakan salah satu prinsip kunci dalam tata kelola pemerintahan daerah. Dengan demikian, fokus analisis penelitian ini diarahkan pada prinsip responsivitas DPRD dalam menampung aspirasi masyarakat bidang pendidikan.

### **2.3 Konsep Responsivitas**

Responsivitas dalam pandangan teori sosial mengacu pada kapasitas pemerintah atau lembaga publik dalam menanggapi kebutuhan, aspirasi, serta persoalan masyarakat secara cepat dan tepat. Responsivitas menjadi tolok ukur sejauh mana kebijakan publik mampu menyesuaikan diri dengan perubahan dan dinamika sosial yang berkembang. Kebijakan yang responsif tidak hanya menekankan aspek teknis dan administratif, tetapi juga mempertimbangkan dimensi sosial, ekonomi, dan budaya agar setiap kebijakan yang diputuskan harus berorientasi pada kepentingan dan aspirasi masyarakat (Juliswara dan Muryanto, 2025).

### 2.3.1 Definisi Responsivitas

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kata *responsif* dijelaskan sebagai sifat yang menunjukkan kecepatan dalam merespons, kepekaan terhadap situasi, dan kecenderungan untuk memberikan tanggapan. Berdasarkan pandangan Siagian (2000), responsivitas tidak hanya soal merespons kebutuhan publik, tetapi juga tentang kemampuan aparatur untuk membaca arah perubahan, memahami aspirasi masyarakat, dan menyesuaikan diri dengan pengetahuan serta tuntutan baru yang muncul dari dinamika sosial. Widodo (2001), menjelaskan responsivitas sebagai bentuk dari kemampuan pemerintah untuk cepat menanggapi dan menyelesaikan kebutuhan, keluhan, serta aspirasi masyarakat secara tepat tanpa berbelit dalam prosedur.

Tangkilisan (2005) menjelaskan bahwa responsivitas merupakan kecakapan birokrasi dalam memahami kebutuhan warga, menentukan agenda serta skala prioritas pelayanan, dan merancang program yang sesuai dengan aspirasi serta kepentingan publik. Zeithaml dkk., dalam Dwiyanto (2008) mendefinisikan, responsivitas adalah kesediaan penyedia layanan untuk membantu pengguna secara tulus dan memberikan pelayanan dengan penuh keikhlasan. Sementara itu, bagi Dwiyanto (2008) ketanggapan sebuah organisasi dalam menangkap apa yang diharapkan masyarakat, menetapkan prioritas yang relevan, dan mengimplementasikannya melalui berbagai bentuk program pelayanan publik. Menurut Santosa (2010), responsivitas merupakan kemampuan lembaga publik untuk memberikan tanggapan terhadap kebutuhan masyarakat, khususnya yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan dasar serta penghormatan terhadap hak asasi manusia, seperti hak sipil, politik, ekonomi, sosial, dan budaya. Serdamayanti (2010), menyatakan responsivitas adalah salah satu aspek penentu kualitas pelayanan, yang mencerminkan kesediaan petugas untuk membantu pengguna layanan serta memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Sinambela (2011) menjelaskan bahwa responsivitas merupakan kesediaan dan kemampuan aparatur atau penyelenggara layanan untuk mengenali, memahami, dan menyikapi kebutuhan masyarakat secara cepat, tepat, dan profesional.

Menurut Sutangsa (2025), responsivitas dalam administrasi publik berarti kemampuan dan kesediaan pemerintah untuk benar-benar mendengarkan serta menanggapi kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Istilah ini menggambarkan seberapa cepat dan tepat pemerintah merespons harapan warga melalui pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan mereka, sekaligus menyesuaikan kebijakan dan program berdasarkan masukan yang datang dari masyarakat. Responsivitas dalam administrasi publik mencerminkan kemampuan lembaga untuk menyesuaikan arah kebijakan dan bentuk pelayanan dengan kebutuhan masyarakat yang selalu berubah seiring dinamika sosial (Guy & Ely, 2022). Konsep ini tidak sekadar berkaitan dengan kecepatan dalam memberikan tanggapan, melainkan juga menunjukkan sejauh mana pemerintah mampu memahami aspirasi publik secara mendalam serta menerjemahkannya menjadi tindakan dan kebijakan yang relevan dengan kondisi masyarakat.

Berdasarkan berbagai definisi para ahli, responsivitas menggambarkan kemampuan dan kesediaan lembaga publik untuk mendengarkan, memahami, serta menanggapi kebutuhan dan aspirasi masyarakat secara cepat, tepat, dan berorientasi pada kepentingan publik. Konsep ini bukan sekadar menyangkut seberapa cepat layanan diberikan, tetapi juga menunjukkan sejauh mana sebuah institusi mampu menyesuaikan kebijakan dan tindakannya dengan perubahan sosial serta harapan warga. Seperti yang dijelaskan oleh Denhardt & Denhardt (2003), responsivitas merupakan komitmen moral aparatur negara untuk melayani warga sebagai bagian dari praktik demokrasi, sedangkan Osborne & Gaebler (1992) menekankan perlunya kepekaan pemerintah terhadap kebutuhan masyarakat melebihi kepatuhan pada prosedur birokrasi.

Dalam konteks lembaga sektor publik, responsivitas menjadi tolok ukur penting bagi kualitas tata kelola pemerintahan. Lembaga yang responsif tidak hanya menjalankan fungsi administratif, tetapi juga berperan aktif menjembatani kebutuhan masyarakat dengan kebijakan dan program yang relevan. Hal ini membutuhkan kemampuan adaptif dan empatik aparatur dalam memastikan pelayanan publik benar-benar mencerminkan kepedulian terhadap warga. Apabila dikaitkan dengan peran DPRD sebagai wakil rakyat di daerah, responsivitas bisa

dilihat dari seberapa jauh lembaga ini benar-benar mampu menangkap suara masyarakat dan mengubahnya menjadi kebijakan yang terasa manfaatnya. Fungsi legislasi, penganggaran, dan pengawasan menjadi ruang bagi DPRD untuk menunjukkan kepeduliannya terhadap kebutuhan publik. Lembaga yang responsif bukan hanya menampung aspirasi, tapi juga menindaklanjutinya dalam bentuk keputusan yang selaras dengan kondisi nyata masyarakat. Saat DPRD mampu bergerak dengan peka dan sigap terhadap persoalan warga, kehadirannya tidak lagi sekadar simbol politik, melainkan bagian penting dari upaya menciptakan pemerintahan daerah yang lebih manusiawi dan berpihak pada rakyat.

### **2.3.2 Indikator Responsivitas**

Zeithaml (1990) menyebutkan indikator responsivitas yang telah dikembangkan oleh Hardiansyah (2011) dalam bukunya. Indikator ini akan digunakan peneliti sebagai dasar untuk mengidentifikasi dan menganalisis tingkat responsivitas, mencakup:

1. Kemampuan merespon masyarakat

Setiap masyarakat memiliki karakter yang berbeda-beda, sehingga pelaksana pelayanan publik harus mampu menunjukkan perilaku kemampuan komunikasi yang efektif serta sopan dalam menghadapi masyarakat. Dalam konteks DPRD, kemampuan merespons masyarakat tidak hanya dimaknai sebagai menerima aspirasi, tetapi juga mencakup kemampuan anggota DPRD dalam memberikan penjelasan, klarifikasi, serta menunjukkan sikap terbuka terhadap persoalan pendidikan yang disampaikan masyarakat.

2. Kecepatan melayani

Pelayanan yang cepat mencakup kesigapan serta ketulusan aparatur publik dalam merespons pertanyaan atau permintaan yang disampaikan oleh masyarakat. Kecepatan dalam konteks DPRD merujuk pada kesigapan DPRD dalam menindaklanjuti aspirasi masyarakat, seperti menjadwalkan rapat, menyampaikan aspirasi ke mitra kerja, dan memberikan umpan balik atas aspirasi pendidikan yang diterima.

3. Ketepatan melayani

Pelayanan yang tepat mencerminkan ketelitian aparatur publik dalam bekerja dan berkomunikasi, sehingga masyarakat memperoleh layanan yang sesuai dengan apa yang mereka butuhkan dan harapkan. Ketepatan pelayanan tercermin dari kesesuaian tindak lanjut DPRD terhadap substansi aspirasi masyarakat, sehingga solusi atau rekomendasi yang dihasilkan benar-benar menjawab persoalan pendidikan yang dihadapi.

4. Kecermatan melayani

Ketelitian dalam pemberian pelayanan harus dijaga untuk mencegah terjadinya kesalahan yang dapat merugikan masyarakat. Pelayanan yang dilakukan dengan cermat menunjukkan bahwa aparatur publik selalu fokus dan bersungguh-sungguh dalam menyampaikan pelayanan serta memenuhi kebutuhan masyarakat. Kecermatan DPRD ditunjukkan melalui ketelitian dalam mengkaji aspirasi pendidikan agar tidak terjadi kesalahan pengusulan program, tumpang tindih kebijakan, maupun pengabaian kelompok masyarakat tertentu.

5. Ketepatan Waktu Pelayanan (*Punctuality*)

Indikator ini menuntut bahwa setiap proses pelayanan diselesaikan sesuai dengan kurun waktu yang telah ditetapkan, merujuk pada *standard operational procedure* (SOP) yang berlaku atau waktu yang diinformasikan kepada pemohon. Fungsi utama indikator ini adalah mengukur konsistensi penyedia layanan dalam memenuhi janji waktu yang diberikan, yang mana aspek tersebut membedakannya dari indikator kecepatan melayani. Ketepatan waktu berkaitan dengan konsistensi DPRD dalam menindaklanjuti aspirasi sesuai dengan tahapan perencanaan dan penganggaran daerah.

6. Kemampuan menanggapi keluhan

Setiap pimpinan penyelenggara pelayanan publik berkewajiban menyelesaikan setiap laporan, pengaduan, atau aspirasi masyarakat terkait ketidakpuasan terhadap pelayanan sesuai dengan kewenangan yang dimilikinya. Tindakan ini penting dilakukan agar masyarakat menaruh kepercayaan yang baik. Indikator ini mengukur sejauh mana DPRD

mampu menangani keluhan masyarakat terkait pendidikan secara berkelanjutan, bukan hanya menerima laporan tetapi juga memastikan adanya tindak lanjut.

Dwiyanto (2006) menyebutkan indikator responsivitas meliputi:

1. Penyelesaian laporan dan pengaduan masyarakat
2. Kesesuaian penanganan dengan kewenangan
3. Kepastian waktu pelayanan
4. Kualitas pelayanan yang diterima masyarakat

Lebih lanjut Dwiyanto (2008) memperbarui indikator responsivitas menjadi:

1. Adanya pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat.
2. Sikap aparat birokrasi ketika memberikan tanggapan terhadap pengaduan masyarakat.
3. Pemanfaatan pengaduan masyarakat sebagai bahan pertimbangan untuk memperbaiki pelayanan di masa mendatang.
4. Tindakan aparat birokrasi dalam memberikan pelayanan yang dapat menimbulkan kepuasan bagi masyarakat.

Hardiasnyah (2011) menyebutkan tiga indikator responsivitas dalam bukunya mencakup:

1. Sikap dan komunikasi yang baik dari penyedia layanan
2. Kesigapan dalam merespon kebutuhan masyarakat
3. Daya tanggap terhadap aspirasi dan harapan publik

Dalam penelitian ini, kerangka indikator responsivitas dari Zeithaml (1990) yang dikembangkan oleh Hardiansyah (2011) dipilih sebagai payung utama karena alasan fleksibilitas adaptif dan kemampuan pengukuran yang komprehensif. Meskipun indikator lain berfokus pada tanggapan sistemik (seperti penyesuaian kebijakan makro), kerangka ini menawarkan dimensi yang operasional dan terperinci yang sangat cocok untuk menganalisis proses yang dilakukan DPRD. Fungsi utama DPRD adalah representasi dan legislasi, bukan pelayanan publik administratif. Oleh karena itu, peneliti memerlukan model yang dapat mengukur kualitas interaksi anggota dewan saat menerima aspirasi, efisiensi proses tindak

lanjut (seperti kecepatan pembahasan), dan kualitas produk politik yang dihasilkan (ketepatan anggaran dan kebijakan pendidikan). Kerangka ini memungkinkan peneliti untuk mengukur responsivitas secara holistik, mencakup aspek perilaku anggota (interpersonal), proses kerja dewan (teknis), hingga hasil nyata berupa koreksi sistemik (penanganan keluhan), yang semuanya vital untuk menilai seberapa efektif DPRD menerjemahkan aspirasi masyarakat di bidang pendidikan menjadi tindakan dan keputusan politik yang akuntabel dan relevan.

## **2.4 Tugas dan Fungsi DPRD**

Menurut Asshiddiqie (2010), Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) didefinisikan sebagai lembaga perwakilan rakyat di daerah yang memperoleh mandat melalui pemilihan umum, bertugas membentuk peraturan daerah, mengawasi pelaksanaan tata kelola pemerintahan daerah, dan menampung aspirasi masyarakat sesuai dengan prinsip otonomi daerah. Pasal 1 ayat (4) Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah menyebutkan bahwa Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) adalah lembaga perwakilan rakyat yang menjadi bagian dari pemerintah daerah. DPRD berperan menyusun kebijakan dan peraturan daerah yang sejalan dengan kepentingan masyarakat, sekaligus menjadi saluran bagi warga untuk menyampaikan aspirasi serta memperjuangkan kepentingannya di tingkat daerah.

### **2.4.1 Aspirasi Masyarakat**

Budiardjo (2008) menegaskan bahwa aspirasi masyarakat berfungsi sebagai masukan penting yang memengaruhi proses pengambilan keputusan melalui partisipasi publik. Hurlock (1979) mendefinisikan aspirasi adalah upaya individu mencapai tujuan tertentu, yang dapat bersifat jangka pendek atau panjang, positif atau negatif, serta realistis atau tidak realistis, tergantung pada pengalaman, tekanan lingkungan, kepentingan, dan kemampuan individu (Husein dkk., 2024). Santoso (2006) menyiratkan makna bahwa, aspirasi masyarakat dapat dipahami sebagai pendapat, masukan, atau keberatan warga terhadap kebijakan pemerintah yang berpotensi memengaruhi kehidupan mereka mencakup aspek sosial, ekonomi, budaya, maupun lingkungan hidup.

Hart (2016) menambahkan bahwa aspirasi bersifat bersama, saling terkait, dinamis, dan seringkali terkait dengan aspirasi individu lain maupun orang lain. Selain itu, Devecchi (2014) menekankan bahwa aspirasi memiliki banyak dimensi, berbeda dalam kepentingan dan jangka waktu dapat laten, berkembang perlahan, atau muncul tiba-tiba serta bisa bersifat institusional, politik, hukum, atau dianut bersama oleh keluarga. Aspirasi masyarakat juga bisa terkait dengan berbagai aspek kehidupan, mulai dari rumah, sekolah, pekerjaan, hingga kehidupan nasional dan internasional. Dalam negara demokrasi, rakyatlah pemegang kedaulatan tertinggi. Karena itu, penyelenggaraan kekuasaan negara harus selalu memperhatikan aspirasi dan kehendak rakyat yang menjadi sumber legitimasi utama bagi setiap tindakan pemerintahan (Asshidique, 2009). Secara umum, terdapat tiga pendekatan untuk memahami aspirasi masyarakat Fung & Wright (2003) yaitu:

1. Pertama, luasnya partisipasi menentukan aktor-aktor yang memiliki otoritas menyampaikan informasi, dengan lima model dasar seperti seleksi terpilih, pemilihan acak, pemangku kepentingan luas, pemangku kepentingan profesional, dan lainnya.
2. Kedua, jenis komunikasi antara pemerintah dan masyarakat apakah satu arah atau timbal balik di mana komunikasi resiprokal memungkinkan penyerapan aspirasi yang lebih efektif.
3. Ketiga relevansi aspirasi terhadap substansi kebijakan, semakin sesuai aspirasi dengan masalah yang tumbuh di masyarakat, semakin berkualitas proses penyusunan aspirasi tersebut.

Menurut Suaib (2017) aspirasi masyarakat merupakan ungkapan kebutuhan dan harapan warga yang menjadi dasar arah pembangunan. Melalui partisipasi ini, masyarakat dapat memastikan kebijakan pemerintah berjalan sesuai kepentingan bersama dan bukan sepihak, sehingga proses pembangunan menjadi lebih terbuka dan berkeadilan. Dalam bukunya *Memahami Ilmu Politik*, Subakti (1992) menjelaskan bahwa aspirasi masyarakat merupakan konsep yang dinamis karena tidak pernah berhenti pada satu titik. Ketika satu kebutuhan terpenuhi, akan muncul aspirasi baru yang mendorong pemerintah untuk menyesuaikan

kebijakannya. Berdasarkan berbagai pandangan tersebut, aspirasi masyarakat dapat dipahami sebagai perwujudan kebutuhan, harapan, dan kepentingan warga terhadap kebijakan publik yang memengaruhi kehidupan mereka. Aspirasi bersifat dinamis, terbentuk melalui interaksi sosial, dan menjadi bagian dari partisipasi masyarakat dalam proses politik. Aspirasi berperan memastikan agar arah kebijakan dan pembangunan sesuai dengan kepentingan publik serta nilai keadilan sosial. Karena itu, diperlukan mekanisme yang mampu menampung dan menyalurkan aspirasi tersebut secara efektif melalui penyerapan aspirasi masyarakat sebagai proses partisipatif dalam perumusan kebijakan dan pembangunan daerah.

#### **2.4.2 Penyerapan Aspirasi Masyarakat**

Menurut Lovan *et al.*, (2004) dalam bukunya *Participatory Governance: Planning, Conflict Mediation and Public Decision-Making in Civil Society*, penyerapan aspirasi merupakan proses yang bersifat inklusif, di mana aspirasi warga disalurkan melalui partisipasi aktif dalam perencanaan dan pengambilan keputusan publik. Proses ini bertujuan untuk mengurangi potensi konflik serta legitimasi kebijakan. Pandangan ini sejalan dengan Smith (2009) yang menyatakan bahwa penyerapan aspirasi masyarakat merupakan bentuk evolusi historis dari partisipasi publik dalam perencanaan, di mana keterlibatan masyarakat diperlukan untuk memastikan proses perencanaan yang adil dan responsif terhadap kebutuhan warga. Gastil dan Levile (2005) menyatakan penyerapan aspirasi dari sisi deliberatif di mana aspirasi warga diserap melalui diskusi terstruktur untuk mencapai konsensus dalam kebijakan publik. Hadiz (2012) dalam bukunya *Localising Power in Post-Authoritarian Indonesia: A Southeast Asia Perspective* mengasumsikan bahwa desentralisasi dan demokratisasi secara otomatis akan meningkatkan tata kelola yang baik, partisipasi masyarakat, dan akuntabilitas lokal. Desentralisasi membuka ruang baru bagi partisipasi politik masyarakat sipil termasuk LSM, organisasi masyarakat, dan kelompok warga tetapi juga menyoroti bahwa ruang tersebut tidak otomatis inklusif. Partisipasi masyarakat merupakan suatu proses yang memberi kesempatan bagi warga untuk menyampaikan suara dan keterlibatannya dalam menentukan arah kebijakan,

program, serta kegiatan yang berkaitan dengan kebutuhan dan aspirasi mereka (Sarjito, 2024).

Rapat penyerapan aspirasi umumnya dilaksanakan melalui dua model utama. Menurut Karso (2024), kedua model tersebut dapat dipahami melalui pola hubungan pertukaran sosial, (1) rapat penyerapan aspirasi terbuka melibatkan berbagai unsur masyarakat seperti petani, pedagang, buruh, perangkat desa, dan wiraswasta. Forum ini terdiri dari partai politik dan kelompok masyarakat dengan latar belakang beragam. (2) rapat penyerapan aspirasi tertutup hanya melibatkan kalangan elite partai dan elite masyarakat. Prosesnya lebih terbatas dan didominasi oleh pertukaran kepentingan di antara kedua kelompok tersebut. Mardiasmo (2002) menyebut tiga pihak utama yang berperan dalam penyerapan aspirasi, yaitu (1) parlemen sebagai otoritas utama yang menyalurkan aspirasi melalui fungsi legislatif, (2) perangkat pemerintah yang menjalankan fungsi eksekutif, dan (3) masyarakat yang mencakup warga, tokoh publik, lembaga nonpemerintah, kelompok profesi, kalangan perguruan tinggi, serta organisasi kemasyarakatan. Menurut Asshidique (2009), lembaga perwakilan seperti DPR dan DPD berfungsi menyalurkan aspirasi masyarakat dalam sistem pemerintahan demokratis melalui mekanisme legislasi dan pengawasan terhadap pemerintah.

Menurut Haris (2004), DPRD sebagai lembaga legislatif daerah berperan menampung dan menyalurkan aspirasi masyarakat, sebagaimana diatur dalam UU No. 22 Tahun 1999 Pasal 22. Melalui ketentuan tersebut, DPRD memiliki kewajiban membina demokrasi, menyalurkan aspirasi, serta menindaklanjuti keluhan warga. Besarnya kewenangan tersebut memberi peluang bagi terwujudnya demokrasi daerah dan pengawasan terhadap kinerja eksekutif. Pandangan ini sejalan dengan Oktarina dkk. (2024) dalam buku *Penyerapan Aspirasi Masyarakat dalam Pembentukan Peraturan Daerah*, yang menyebut bahwa penyerapan aspirasi masyarakat dilakukan melalui dua jalur utama, yaitu pemerintahan dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD). Mekanisme tersebut memberikan ruang bagi DPRD untuk menampung serta memperjuangkan aspirasi warga agar dapat diwujudkan dalam bentuk kebijakan, peraturan daerah, dan program yang berorientasi pada peningkatan pelayanan publik serta

kesejahteraan masyarakat. Sebagaimana diatur Peraturan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Pringsewu Nomor 1 tentang Tata Tertib terdapat mekanisme pelayanan atas pengaduan dan aspirasi masyarakat:

1. Pimpinan DPRD, alat kelengkapan DPRD, Anggota DPRD atau Fraksi di DPRD menerima, menampung, menindaklanjuti pengaduan dan menyerap, dan aspirasi masyarakat sesuai dengan tugas, fungsi dan wewenang DPRD.
2. Pimpinan DPRD, alat kelengkapan DPRD yang terkait, atau Fraksi di DPRD dapat menindaklanjuti pengaduan dan aspirasi masyarakat sesuai kewenangannya.
3. Anggota DPRD dapat menindaklanjuti pengaduan dan aspirasi masyarakat kepada Pimpinan DPRD, alat kelengkapan DPRD yang terkait, atau Fraksi.
4. Dalam hal diperlukan, pengaduan dan aspirasi masyarakat dapat ditindaklanjuti dengan:
  - 1) Rapat dengar pendapat umum  
Rapat dengar pendapat umum terdiri antara komisi, gabungan komisi, Bapemperda, badan anggaran, atau panitia khusus dan Pemerintah Daerah. Rapat dilaksanakan baik atas undangan maupun permintaan yang bersangkutan (Gunawan, 2008).
  - 2) Rapat dengar pendapat  
Forum pertemuan antara komisi, gabungan komisi, Bspemperda, badan anggaran, atau panitia khusus dan perseorangan kelompok, organisasi atau badan swasta. Rapat ini dapat diselenggarakan atas undangan pimpinan DPRD atau atas permintaan dari pejabat pemerintah yang bersangkutan, dan dipimpin oleh pimpinan komisi, gabungan komisi, badan legislasi, panitia anggaran, maupun panitia khusus sesuai dengan kewenangannya (Gunawan, 2008).

### 3) Kunjungan kerja

Menurut Nainggolan dan Katharina (2022), kunjungan kerja lembaga legislatif dibedakan berdasarkan pedoman umum yang telah ditetapkan:

- a. Kunjungan kerja perseorangan merupakan kegiatan anggota dewan yang dilakukan ke daerah pemilihannya untuk menyerap dan memperjuangkan aspirasi masyarakat di daerah pemilihannya.
- b. Kunjungan kerja bersama di daerah pemilihan, merupakan kunjungan yang diatur dalam masa reses bersama anggota lain yang berasal dari daerah pemilihan yang sama lamanya 5 hari.
- c. Kunjungan kerja lintas komisi, dilakukan saat masa reses untuk memperkuat pengawasan dan menampung aspirasi masyarakat guna memperoleh data langsung yang berlangsung tujuh hari oleh 17 anggota lintas 11 komisi, serta didampingi staf komisi, staf ahli, dan wartawan.
- d. Kunjungan kerja komisi, dilakukan oleh satu komisi pada masa sidang untuk meninjau kasus tertentu atau menilai kinerja instansi pemerintah dengan persetujuan pimpinan. Tim terdiri dari 13 anggota dalam waktu lima hari, disertai dua staf komisi, staf ahli, dan wartawan.
- e. Kunjungan kerja gabungan komisi, dalam masa sidang untuk menggali kasus dan performa instansi pemerintah atas persetujuan pimpinan. Tim berjumlah 13 berlangsung selama 5 hari bersama 2 staf Komisi golongan III, IV. Staf ahli dan wartawan.
- f. Kunjungan kerja badan legislasi, dilakukan untuk memperoleh masukan daerah terkait pembahasan Rancangan Undang-Undang oleh Badan Legislasi. Tim berjumlah 13 orang, berlangsung selama lima hari pada

masa reses, dan melibatkan satu staf golongan III–IV, tim asistensi, serta staf ahli.

5. Rapat kerja alat kelengkapan DPRD dengan mitra kerja.
6. Pelaksanaan pelayanan terhadap pengaduan serta aspirasi masyarakat dilakukan menurut ketentuan yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Penelaahan Pokok-Pokok Pikiran (Pokir) DPRD merupakan proses untuk mengidentifikasi dan mengkaji berbagai permasalahan pembangunan daerah yang disampaikan oleh DPRD. Hal ini diatur dalam Pasal 178 Ayat (1) Permendagri Nomor 86 Tahun 2017, yang menegaskan bahwa kajian tersebut bersumber dari hasil rapat dengar pendapat serta penjangkangan aspirasi masyarakat yang diperoleh anggota DPRD melalui kegiatan reses atau forum serupa lainnya. Berdasarkan hasil kajian yang dilakukan oleh DPRD Kabupaten Kutai Kartanegara (2024), prosedur penganggaran aspirasi masyarakat melalui Pokir DPRD dilaksanakan melalui tahapan penyampaian, penelaahan, hingga pengintegrasian ke dalam dokumen RKPD dan APBD:

#### 1. Pengumpulan Aspirasi Masyarakat

- 1) Anggota DPRD melakukan kegiatan reses atau rapat dengar pendapat untuk menyerap aspirasi masyarakat di daerah pemilihannya.
- 2) Aspirasi yang terkumpul disusun menjadi Pokok-Pokok Pikiran DPRD.

#### 2. Penyampaian Pokir kepada Pemerintah Daerah

- 1) Pokir DPRD disampaikan secara resmi kepada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda).
- 2) Dokumen ini menjadi bahan kajian dalam penyusunan Rancangan Awal Rencana Kerja Pemerintah Daerah (RKPD).

### 3. Penelaahan dan Integrasi ke dalam RKPD

- 1) Bappeda melakukan penelaahan Pokir untuk memastikan kesesuaian dengan prioritas pembangunan daerah dan kebijakan nasional.
- 2) Pokir yang relevan diintegrasikan ke dalam rancangan RKPD.

### 4. Penyempurnaan dan Penetapan RKPD

- 1) Rancangan RKPD disempurnakan menjadi dokumen RKPD final, yang menjadi dasar penyusunan kebijakan anggaran.

### 5. Penyusunan KUA-PPAS dan APBD

- 1) Berdasarkan RKPD yang telah disahkan, disusun Kebijakan Umum Anggaran dan Prioritas Plafon Anggaran Sementara (KUA-PPAS).
- 2) KUA-PPAS kemudian digunakan sebagai dasar dalam penyusunan dan penetapan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD).

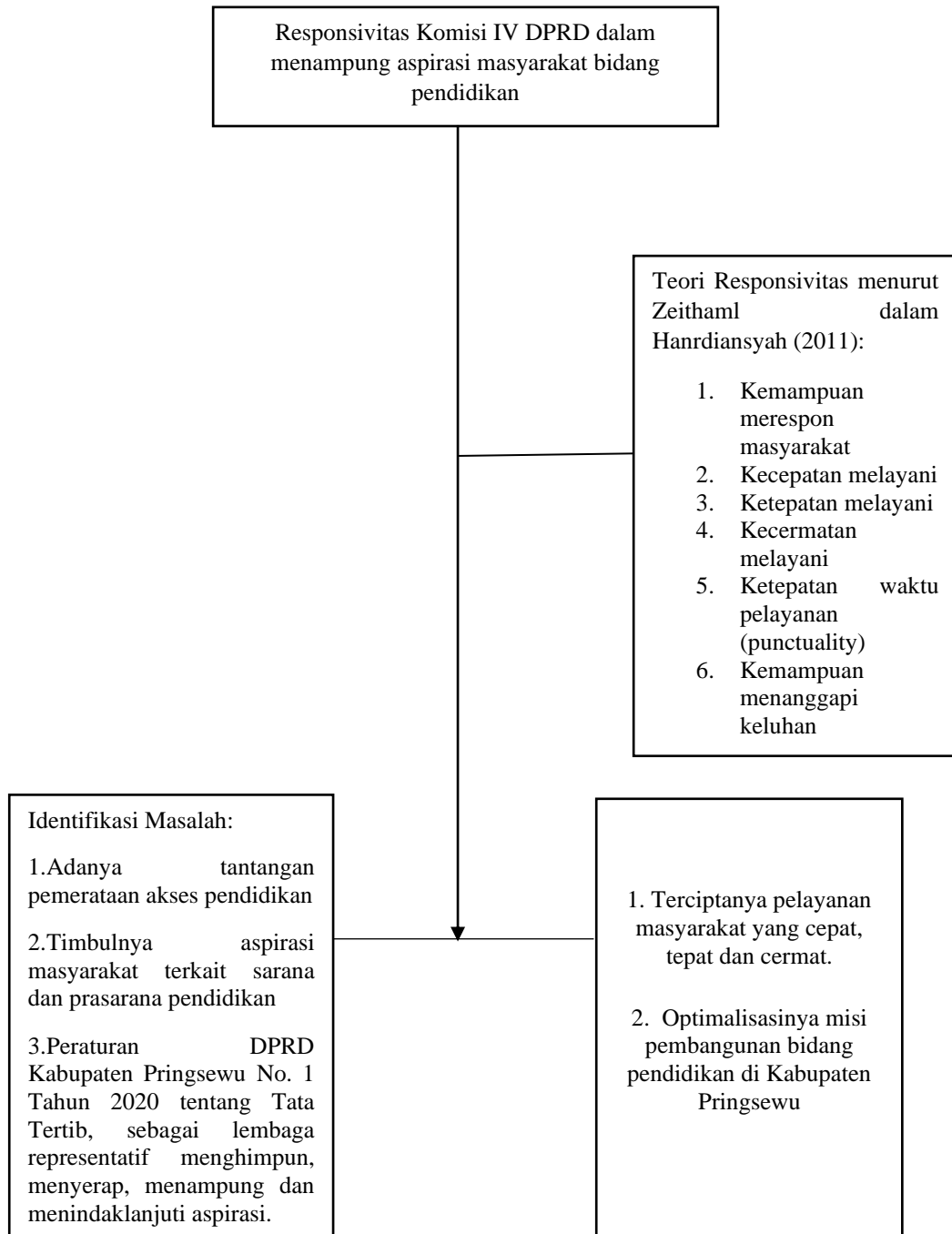
Berdasarkan hasil kajian, penyerapan aspirasi masyarakat merupakan instrumen responsivitas DPRD terhadap kebutuhan publik di tingkat daerah. Secara formal, DPRD memiliki kewenangan tertinggi dalam menampung dan menyalurkan aspirasi masyarakat sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999, Permendagri Nomor 86 Tahun 2017 Pasal 178, serta Peraturan DPRD Kabupaten Pringsewu Nomor 1 tentang Tata Tertib DPRD. Melalui mekanisme rapat dengar pendapat, kegiatan reses, dan penyusunan pokok-pokok pikiran (Pokir), DPRD menyalurkan aspirasi warga ke dalam kebijakan daerah yang dituangkan dalam RKPD dan APBD. Tingkat responsivitas DPRD dapat terlihat dari sejauh mana lembaga ini mampu mengakomodasi masukan masyarakat dan mengubahnya menjadi kebijakan yang nyata.

Namun, kewenangan DPRD tersebut tidak berdiri sendiri. Pemerintah daerah berperan dalam menelaah dan mengintegrasikan hasil penjarangan aspirasi ke dalam perencanaan pembangunan, sementara masyarakat berperan sebagai sumber utama aspirasi melalui partisipasi aktif dalam forum publik. Walaupun begitu, praktik penyerapan aspirasi masih sering bersifat *top-down* dan belum sepenuhnya inklusif. Beberapa forum aspirasi hanya melibatkan kelompok tertentu atau elite politik, sehingga mengurangi daya responsif DPRD terhadap aspirasi masyarakat yang lebih luas. Dengan demikian, secara yuridis DPRD merupakan lembaga yang paling berwenang dan bertanggung jawab dalam penyerapan aspirasi masyarakat, namun tingkat responsivitasnya sangat bergantung pada kemauan politik anggota dewan, keterbukaan proses partisipasi, serta kolaborasi efektif dengan pemerintah daerah dan masyarakat sipil. DPRD yang responsif harus mampu membangun komunikasi dua arah yang berkelanjutan dengan masyarakat, bukan sekadar menerima masukan saat masa reses atau forum formal. Keberhasilan penyerapan aspirasi pada akhirnya terletak pada kemampuan DPRD menjembatani kepentingan publik dan keputusan politik secara seimbang, sehingga setiap kebijakan yang dihasilkan tidak sebatas legal secara formal, tetapi juga sah secara sosial di mata rakyat yang diwakilinya.

## **2.5 Kerangka Pikir**

Kerangka pikir merupakan landasan konseptual yang digunakan peneliti untuk memahami arah penelitian serta menata alur kajian secara sistematis. Melalui kerangka pikir, peneliti dapat melihat keterkaitan antar konsep yang digunakan sehingga proses analisis dapat dilakukan secara lebih terarah dan logis dalam menjawab permasalahan penelitian. Salah satu bentuk kerangka pikir yang digunakan dalam penelitian adalah kerangka konseptual. Kerangka konseptual berfungsi untuk menjelaskan hubungan antara konsep maupun variabel yang menjadi fokus kajian. Dengan adanya kerangka ini, peneliti dapat menggambarkan bagaimana suatu konsep digunakan untuk menganalisis fenomena yang diteliti. Berikut merupakan kerangka pikir dalam penelitian ini:

Gambar 1. Kerangka Pikir



Sumber: Diolah oleh Peneliti, (2026)

## **II. METODE PENELITIAN**

### **3.1 Jenis dan Tipe Penelitian**

Penelitian ini menerapkan jenis penelitian deskriptif dengan metode kualitatif. Menurut Creswell (2009), pendekatan kualitatif bermaksud menelusuri dan memahami makna yang diberikan individu atau kelompok terhadap suatu persoalan sosial atau kemanusiaan. Pendekatan ini bersifat fleksibel, memungkinkan pertanyaan dan langkah penelitian berkembang sesuai situasi dan konteks lapangan, sehingga fenomena dapat digambarkan secara utuh dan mendalam. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan strategi yang dimaksudkan memaparkan suatu peristiwa secara runtut, berdasarkan fakta dan dapat dipercaya, sambil mendalami makna di balik data tersebut. Artinya, peneliti tidak hanya menjawab pertanyaan apa yang terjadi, tetapi juga berusaha memahami mengapa hal itu terjadi (Kriyantono, 2022).

Peneliti memilih pendekatan deskriptif kualitatif untuk memahami bagaimana DPRD menampung aspirasi masyarakat di bidang pendidikan. Pendekatan ini dipilih karena penelitian tidak hanya menyoroti ada atau tidaknya respons DPRD, tetapi juga menelaah dibalik proses, latar belakang, serta faktor yang mempengaruhinya. Data dikumpulkan melalui wawancara dan dokumentasi yang berkaitan dengan kegiatan DPRD seperti reses, Musrenbang, dan rapat dengar pendapat (RDP) bersama mitra kerja bidang pendidikan. Di samping itu penelitian turut mengkaji berbagai faktor yang menentukan tingkat responsivitas DPRD, dari aspek politik, kapasitas lembaga, anggaran, maupun partisipasi masyarakat untuk menjawab rumusan masalah. Atas dasar pertimbangan tersebut, pendekatan ini paling relevan untuk digunakan.

### 3.2 Fokus Penelitian

Penelitian ini mengadopsi perspektif responsivitas berdasarkan teori Zeithaml (1990), dan difokuskan pada Komisi IV DPRD Kabupaten Pringsewu, yang membidangi urusan pendidikan. Responsivitas dalam konteks ini diartikan untuk menilai sejauh mana DPRD mampu menanggapi kebutuhan dan harapan masyarakat melalui penampungan aspirasi secara responsif serta tindak lanjut kebijakan yang relevan dengan permasalahan pendidikan. Untuk mengukur tingkat responsivitas DPRD, digunakan lima indikator responsivitas sebagai salah satu aspek *good governance* menurut Hardiansyah (2011) yaitu:

1. Kemampuan merespon masyarakat, melihat bagaimana DPRD merespon aspirasi masyarakat di bidang pendidikan, baik yang disampaikan secara langsung melalui kegiatan kedewanan maupun melalui berbagai kanal komunikasi publik. Hal ini menunjukkan sejauh mana DPRD mampu memahami dan tanggap terhadap persoalan pendidikan yang berkembang di masyarakat, yang dapat dilihat dari kemampuannya dalam menerima dan menampung aspirasi, memberikan penjelasan atau tanggapan, serta menunjukkan sikap terbuka kepada masyarakat dalam proses komunikasi.
2. Kecepatan melayani, menilai kecepatan DPRD dalam melayani aspirasi masyarakat, yang dilihat dari waktu respon terhadap aspirasi yang masuk serta kecepatan dalam menindaklanjutinya. Penilaian ini mencerminkan sejauh mana DPRD mampu merespon secara cepat sejak tahap penerimaan hingga penyampaian tindak lanjut kepada OPD terkait.
3. Ketepatan melayani, fokus penelitian ini melihat ketepatan DPRD dalam menyalurkan aspirasi masyarakat di bidang pendidikan kepada OPD yang sesuai. Indikator ini menilai bagaimana DPRD mengarahkan dan menindaklanjuti aspirasi berdasarkan substansi permasalahan, sehingga penanganannya tidak menyimpang dari kewenangan instansi terkait.

4. Kecermatan melayani, mengukur kecermatan DPRD dalam memverifikasi dan memastikan keabsahan data aspirasi sebelum dan sesudah disalurkan, melalui pengecekan dokumen, kondisi lapangan, serta koordinasi dengan pemerintah desa dan OPD terkait agar tindak lanjut sesuai dengan kondisi yang sebenarnya.
5. Ketepatan Waktu Pelayanan, menilai kepatuhan DPRD terhadap waktu penyelesaian aspirasi. Indikator ini menilai bagaimana kepatuhan waktu DPRD dalam menyalurkan aspirasi ke dalam Pokir DPRD.
6. Kemampuan menanggapi keluhan, menilai mekanisme pengaduan dalam menampung dan tindaklanjuti keluhan masyarakat, yang mencerminkan bagaimana DPRD mengelola penyampaian keluhan secara jelas, mudah diakses, dan responsif. Indikator ini menunjukkan sejauh mana mekanisme yang ada mampu mendukung komunikasi yang efektif serta memastikan setiap keluhan diproses dan tindaklanjuti sesuai dengan kepentingan masyarakat.

### **3.3 Lokasi Penelitian**

Penelitian dilaksanakan di DPRD Kabupaten Pringsewu pada tahun 2026. Lokasi tersebut dipilih karena DPRD memiliki peran penting dalam menampung dan tindaklanjuti aspirasi masyarakat di tingkat Kabupaten/Kota. Di lembaga ini juga tersedia data sekunder yang relevan dengan kebutuhan penelitian. Pemilihan lokasi secara spesifik memudahkan peneliti dalam memperoleh informasi yang akurat untuk menganalisis responsivitas DPRD dalam menampung aspirasi masyarakat guna menjawab rumusan masalah penelitian. DPRD merupakan lembaga yang berhubungan langsung dengan masyarakat melalui kegiatan reses, audiensi, dan rapat dengar pendapat. Kondisi tersebut menjadikan DPRD Kabupaten Pringsewu relevan sebagai lokasi penelitian terkait responsivitas terhadap aspirasi masyarakat.

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Tahapan pengumpulan data menjadi bagian esensial dalam penelitian karena melalui prosedur ini peneliti memperoleh informasi yang mendukung pemecahan fokus masalah. Proses ini dilakukan secara teratur agar hasilnya mudah dianalisis. Dalam pelaksanaannya, peneliti memanfaatkan dua metode utama, yakni data sekunder dan data primer yang didapat dari wawancara dan dokumentasi, untuk mendapatkan informasi yang akurat dan mendalam.

#### 3.4.1 Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tanya jawab secara langsung antara peneliti dan informan untuk memperoleh informasi yang relevan dengan tujuan penelitian. Melalui wawancara, peneliti berupaya menggali data secara deskriptif serta mengonfirmasi informasi yang diperoleh dari sumber data lainnya. Wawancara dilakukan secara mendalam, di mana peneliti benar-benar menggali informasi sehingga informasi yang diperoleh dapat lebih lengkap dan jelas (Rahardjo, 2011). Wawancara difokuskan pada anggota DPRD Kabupaten Pringsewu dengan tujuan untuk memperoleh gambaran mengenai tingkat responsivitas DPRD dalam menerima dan menampung aspirasi masyarakat sesuai dengan peran dan kewenangannya. Adapun daftar informan disajikan sebagai berikut:

**Tabel 3. Informan Penelitian**

No.	Informan	Informasi yang ingin didapatkan
1.	Suherman, S.E (Ketua DPRD Kabupaten Pringsewu)	Memberikan perspektif kebijakan umum dan komitmen kelembagaan DPRD dalam melaksanakan fungsi representasi dan menindaklanjuti aspirasi.
2.	Agus Irwanto (Ketua Komisi IV DPRD Kabupaten Pringsewu)	Memberikan data spesifik mengenai mekanisme kerja komisi dalam menerima, memproses, dan memprioritaskan aspirasi bidang pendidikan.
3.	Nurul Ekhwan (Wakil Ketua Komisi IV DPRD Kabupaten Pringsewu)	Memberikan perspektif individu anggota dewan mengenai tindakan responsivitas.
4.	Darmawan (Sekretaris Komisi IV DPRD Kabupaten Pringsewu)	Memberikan perspektif individu anggota dewan mengenai tindakan responsivitas.
5.	M. Syidad, S.H (Plt. Kepala bagian Fasilitasi Aspirasi Sekretariat DPRD Kabupaten Pringsewu)	Mengenai informasi terkait pelaksanaan penghimpunan aspirasi ke dalam laman SIPD
6.	Eko Kusmiran (Sekretaris Dinas Pendidikan dan Kebudayaan	Mengenai mekanisme aspirasi pendidikan dan responsivitas DPRD dalam menyampaikan

No.	Informan	Informasi yang ingin didapatkan
	Kabupaten Pringsewu)	aspirasi masyarakat sebagai mitra kerja di bidang pendidikan.
7.	Eko (Perwakilan Masyarakat, Pekon Totokarto)	Menggali pengalaman dan penilaian masyarakat terkait responsivitas DPRD di bidang pendidikan.
8.	Anggi Febri Istiani (Perwakilan Masyarakat, Pekon Totokarto)	Menggali pengalaman dan penilaian masyarakat terkait responsivitas DPRD di bidang pendidikan.

*Sumber: Diolah oleh Peneliti, (2026)*

### 3.4.2 Dokumentasi

Selain wawancara, data penelitian juga diperoleh melalui berbagai dokumen seperti surat, catatan kegiatan, arsip foto, notulen rapat, cenderamata, dan jurnal kegiatan. Berbagai bentuk dokumen tersebut membantu peneliti menelusuri peristiwa atau informasi dari masa lalu. Menurut Rahardjo (2011), peneliti perlu memiliki kepekaan teoretis dalam menafsirkan isi dokumen supaya data yang dihasilkan menyajikan makna penelitian yang kuat. Dalam penelitian ini, dokumentasi dilakukan dengan menelaah pokok-pokok pikiran DPRD yang diakses melalui Sistem Informasi Pemerintahan Daerah (SIPD) Sekretariat DPRD Kabupaten Pringsewu tahun 2024, terutama yang berkaitan dengan aspirasi di bidang pendidikan. Penelaahan ini membantu peneliti memahami bagaimana responsivitas DPRD terhadap aspirasi masyarakat, bagaimana DPRD mampu mengklasifikasikan, memprioritaskan dan memperjuangkan.

**Tabel 4. Tabel Dokumen**

No.	Dokumen	Data yang ingin didapatkan
1.	Tata Tertib Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Pringsewu Nomor 1 Tahun 2020	Mengenai tata cara pelayanan pengaduan dan aspirasi masyarakat DPRD
2.	Kode Etik Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Pringsewu Nomor 2 Tahun 2020	Mengenai kode etik sebagai norma DPRD dalam menjalankan tugas dan fungsinya
3.	Keputusan DPRD Kabupaten Pringsewu Tentang Susunan Pimpinan dan 2q Keanggotaan Komisi-Komisi DPRD Kabupaten Pringsewu	Informasi mengenai struktur, pembagian tugas, dan fungsi komisi-komisi DPRD.
4.	Pokok-Pokok Pikiran DPRD dalam Sistem Informasi Pemerintahan Daerah (SIPD) Bidang Pendidikan Tahun 2024	Terkait aspirasi bidang pendidikan yang dihimpun DPRD Kabupaten Pringsewu
5.	Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah	Dasar hukum fungsi dan wewenang DPRD

*Sumber: Diolah oleh Peneliti, (2026)*

### 3.5 Teknis Analisis Data

Analisis data merupakan proses sistematis yang bertujuan untuk menelaah dan menafsirkan informasi yang telah dikumpulkan agar dapat ditemukan pola, kecenderungan, serta korelasi yang sejalan dengan fokus penelitian. Proses ini menuntut ketelitian dan kejelian peneliti dalam mengolah data agar hasil yang diperoleh bersifat sahih, reliabel, dan konsisten dengan tujuan penelitian. Hasil analisis yang dilakukan secara cermat memungkinkan temuan penelitian bersifat akuntabel secara ilmiah juga bisa berkontribusi terhadap pengembangan intelektual pada konteks yang lebih luas (Rianto, 2024). Data dalam penelitian ini dianalisis menggunakan pendekatan interaktif Miles, Huberman, dan Saldana (2014) dipilih karena dianggap efektif dalam membantu peneliti memahami data secara komprehensif, fokus, dan terstruktur. Proses analisis dilakukan melalui empat tahapan utama yang saling berkaitan dan berlangsung secara interaktif yaitu pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Adapun penyajian data keempat alur tersebut sebagai berikut:

Tahap pengumpulan data Miles Huberman dan Saldana (2014):

#### 1. Pengumpulan Data

Di tahap berikut ini, peneliti menghimpun berbagai informasi dari hasil wawancara, dan dokumentasi. Data yang dihimpun menjadi dasar untuk proses analisis selanjutnya. Selama proses pengumpulan, peneliti juga mulai melakukan penilaian awal terhadap data yang memiliki keterkaitan dengan arah penelitian.

#### 2. Kondensasi Data

Setelah data terkumpul, peneliti menyaring dan menyederhanakan informasi agar lebih fokus dan bermakna. Proses ini mencakup pemilihan data yang relevan, pengelompokan, pemberian kode, hingga penyusunan tema-tema utama. Tujuannya agar data lebih mudah dianalisis dan mampu menggambarkan inti permasalahan.

### 3. Penyajian Data

Setelah mengalami proses kondensasi, data kemudian disusun dalam bentuk tampilan yang terorganisir, seperti tabel, matriks, atau uraian naratif. Bagian ini berfungsi memudahkan peneliti melihat pola, hubungan, dan makna yang timbul dari data, sehingga mempermudah dalam menarik kesimpulan sementara.

### 4. Penarikan Kesimpulan

Pada tahap akhir, peneliti menafsirkan makna data yang telah disajikan dan mulai menarik kesimpulan mengenai temuan utama penelitian. Kesimpulan ini kemudian diverifikasi melalui peninjauan ulang data agar hasilnya valid, konsisten, dan dapat dipertanggungjawabkan. Hasil akhir dianalisis dalam bentuk naratif yang menjelaskan keseluruhan dari tingkat responsivitas DPRD dengan menarik kesimpulan dari berbagai data yang melalui tiga tahap analisis.

## **3.6 Keabsahan Data**

Menurut Sugiyono (2024), validasi data bertujuan untuk menjamin bahwa informasi yang dikumpulkan mampu secara valid untuk dipercaya, sehingga hasil penelitian menunjukkan tingkat presisi yang tinggi dan sah diuji secara ilmiah. Lebih lanjut, uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif mencakup empat aspek, yaitu:

#### 1. Uji Kredibilitas

Penerapan derajat kepercayaan dalam penelitian kualitatif bertujuan memastikan temuan benar-benar dapat dipercaya dan dibuktikan melalui fakta. Untuk mencapainya menggunakan beberapa teknik seperti triangulasi, observasi, pengecekan dengan pihak terkait, memperluas sumber data, dan menganalisis kasus pembandingan, sehingga hasil penelitian akurat dan dapat dipertanggungjawabkan, yaitu:

### 1) Triangulasi

Peneliti menerapkan teknik triangulasi guna menjamin pengujian melalui analisis komparatif dari data yang dikumpulkan dari beragam sumber, metode, dan waktu pengumpulan. Triangulasi sumber membandingkan hasil wawancara Anggota DPRD Kabupaten Pringsewu dengan perspektif dari pihak Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, serta memverifikasinya dengan pendapat masyarakat penyampai aspirasi.

### 2. Uji Transferabilitas

Transferabilitas dalam penelitian kualitatif merujuk pada sejauh mana temuan dapat diterapkan atau relevan di konteks lain, mirip dengan konsep validitas eksternal dalam penelitian kuantitatif. Namun, dalam pendekatan naturalistik, penentuan apakah temuan dapat diterapkan bukan berada pada kendali peneliti, melainkan bergantung pada pembaca atau pengguna hasil penelitian. Oleh karena itu, untuk mendukung transferabilitas, peneliti perlu menyajikan laporan secara rinci, jelas, sistematis, dan dapat diandalkan, agar pembaca memiliki gambaran terkait konteks, proses, dan temuan penelitian secara utuh, lalu menilai sendiri kemungkinan penerapannya di situasi atau lingkungan sosial lain.

### 3. Uji Dependabilitas

Dependabilitas mengacu pada keandalan rangkaian kegiatan penelitian yang ditunjukkan oleh sejauh mana prosedur yang dilakukan dapat dipertanggungjawabkan dan direplikasi. Pengujian dependability ditempuh melalui penelaahan komprehensif terhadap semua langkah penelitian, bermula dari perumusan masalah, penentuan fokus, akses ke lapangan, pemilihan sumber data, analisis, hingga penarikan kesimpulan. Fase ini penting karena kadang data disajikan tanpa keterlibatan peneliti secara langsung di lapangan. Auditor independen atau pembimbing memeriksa setiap jejak aktivitas peneliti, dan jika jejak tersebut tidak dapat ditunjukkan, keandalan penelitian menjadi diragukan.

#### 4. Uji Konfirmabilitas

Konfirmabilitas diuji untuk memastikan obyektivitas hasil penelitian. Penelitian dikatakan obyektif apabila dapat diterima dan diakui oleh banyak pihak. Dalam pendekatan kualitatif, uji konfirmabilitas memiliki kemiripan dengan uji dependabilitas karena keduanya sering dilakukan secara bersamaan. Tujuan utama dari uji ini adalah mengukur konsistensi antara output penelitian dengan tahapan yang telah dilaksanakan. Apabila temuan yang diperoleh benar-benar muncul sebagai hasil dari langkah kerja penelitian yang telah diterapkan sebelumnya, maka penelitian dianggap mencukupi kriteria konfirmabilitas. Oleh karena itu, peneliti wajib mencatat keseluruhan proses secara sistematis dan transparan supaya hasil yang diperoleh dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

## V. KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian kualitatif melalui teknik wawancara dan dokumentasi yang dilakukan di DPRD Kabupaten Pringsewu, dapat disimpulkan bahwa responsivitas DPRD dalam menampung aspirasi masyarakat belum sepenuhnya optimal. Hal ini sejalan dengan analisis menggunakan indikator responsivitas menurut Zeithaml dalam Hardiansyah (2011), yang meliputi enam aspek, yaitu kemampuan merespon masyarakat, kecepatan melayani, ketepatan melayani, kecermatan melayani, ketepatan waktu pelayanan (*punctuality*), serta kemampuan menanggapi keluhan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat dua indikator yang relatif optimal, yaitu kemampuan merespon aspirasi masyarakat dan kemampuan menanggapi keluhan. Akan tetapi, masih terdapat beberapa indikator yang belum berjalan secara efektif yang dipengaruhi oleh faktor penghambat.

Empat indikator lainnya, yaitu kecepatan melayani, ketepatan melayani, kecermatan melayani, serta ketepatan waktu pelayanan (*punctuality*) masih belum berjalan secara optimal. Kecepatan pelayanan masih terhambat oleh panjangnya prosedur birokrasi dalam alur penyampaian aspirasi masyarakat. Ketepatan pelayanan juga belum maksimal karena adanya keterbatasan anggaran, sehingga tidak seluruh aspirasi masyarakat dapat direalisasikan. Selain itu, kecermatan pelayanan dipengaruhi oleh belum adanya skala prioritas aspirasi yang jelas dan terstruktur. Sementara itu, ketepatan waktu pelayanan masih terkendala oleh lamanya proses administrasi dalam tindak lanjut aspirasi masyarakat. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa responsivitas DPRD dalam menampung aspirasi masyarakat masih menghadapi berbagai kendala yang bersifat sistemik dan prosedural.

## 5.2 Saran

Sejalan dengan kesimpulan yang telah diuraikan sebelumnya, berikut beberapa saran dan rekomendasi untuk pihak Sekretariat DPRD Kabupaten Pringsewu serta Mitra Kerja Dinas Pendidikan guna meningkatkan responsivitas dalam menampung aspirasi masyarakat:

### A. Pihak Sekretariat DPRD Kabupaten Pringsewu dan Dinas Pendidikan Kabupaten Pringsewu

#### 1. Penyederhanaan Prosedur Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa responsivitas masih belum optimal akibat beberapa faktor penghambat, perlu adanya penyederhanaan alur birokrasi dalam proses penyaluran dan tindak lanjut aspirasi masyarakat. Hal ini dapat dilakukan dengan memperjelas alur disposisi dan mengurangi tahapan yang kurang relevan, sehingga proses penanganan aspirasi dapat berjalan lebih cepat dan efektif.

#### 2. Penyusunan Skala Prioritas Aspirasi

Penentuan prioritas penting dilakukan untuk mempertimbangkan tingkat kebutuhan masyarakat, manfaat program, serta kesesuaiannya dengan arah pembangunan daerah. Dengan adanya skala prioritas yang jelas baik dari pihak Sekretariat DPRD dan Mitra Kerja Dinas Pendidikan, proses tindak lanjut aspirasi dapat dilaksanakan secara lebih efektif, tepat sasaran, serta membant optimalisasi penggunaan anggaran daerah.

#### 3. Penetapan Standar Waktu Tindak Lanjut

Sekretariat DPRD Kabupaten Pringsewu dan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pringsewu perlu menetapkan standar waktu yang lebih jelas dalam proses tindak lanjut aspirasi masyarakat sebagai bentuk peningkatan kualitas pelayanan publik. Adanya batas waktu dalam setiap tahapan penanganan aspirasi dapat membantu mempercepat proses pelayanan serta mengurangi terjadinya keterlambatan administrasi.

Meskipun pelaksanaannya tetap menyesuaikan dengan mekanisme perencanaan dan penganggaran daerah, penetapan standar waktu tersebut dapat menjadi pedoman agar proses tindak lanjut aspirasi berjalan lebih terarah, efektif, dan tepat waktu.

#### 4. Peningkatan Keterbukaan Informasi kepada Masyarakat

Perlu adanya upaya untuk memperkuat transparansi pelayanan dalam proses penanganan aspirasi masyarakat. Sekretariat DPRD Kabupaten Pringsewu dan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pringsewu diharapkan dapat menyampaikan informasi terkait perkembangan tindak lanjut aspirasi secara lebih terbuka dan mudah dipahami oleh masyarakat. Informasi tersebut dapat disampaikan melalui media komunikasi yang mudah diakses sehingga masyarakat dapat mengetahui sejauh mana aspirasi yang disampaikan telah diproses maupun direalisasikan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Andriana, D. (2025). *Akuntabilitas publik*. Deepublish.
- Asshiddiqie, J. (2010). *Konstitusi dan Hukum Tata Negara*. Sekretariat Jendral dan Kepaniteraan Mahkamah Konstitusi RI.
- Atmaja, D. (2015). *Pengelolaan keuangan pimpinan dan anggota DPRD*. Rasibook.
- Azzahri, R., Austin, T., & Pangestu, A. (2025). *ANALISIS KRITIS REGULASI DANA RESES DPRD DALAM PERSPEKTIF GOOD GOVERNANCE: STUDI LITERATUR ATAS IMPLEMENTASI DAN TANTANGAN CRITICAL ANALYSIS OF DPRD RECESS FUND REGULATION FROM A GOOD GOVERNANCE PERSPECTIVE: A LITERATURE STUDY ON IMLEMENTATION AND CHALLENGES*. <http://journalbalitbangdalampung.org>
- Boni, E. (2017). *Kinerja Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) dalam Penyerapan Aspirasi Masyarakat di Daerah Pemilihan Dua Kabupaten Sekadau*. JPMIS.
- Bisnis.com. (2025). Kemendikdasmen : Faktor Ekonomi Jadi Penyumbang Terbesar Anak Tak Bersekolah. Diakses tanggal 17 September 2025, dari [Kemendikdasmen: Faktor Ekonomi Jadi Penyumbang Terbesar Anak Tak Bersekolah](#)
- Citrani, N. Z. (2024). *Tantangan Program Resap Aspirasi Masyarakat Oleh Dewan Perwakilan Rakyat Kabupaten Lamongan Studi Kasus DPRD Lamongan*. <https://doi.org/10.24853/independen.x.x.xx-xx>
- Danar, O. R. (2022). *Teori governance*. Deepublish.
- David Osborne & Ted Gaebler (1992). *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit Is Transforming the Public Sector*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Dprd.Jabarprov. Go.Id (2025) Apa itu komisi ?. Diakses Pada 20 September 2025, Dari [Komisi-Komisi DPRD Provinsi Jawa Barat](#)
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2003). *The New Public Service: Serving, Not Steering*. M. E. Sharpe.

- Desyera S.A, T., Hananto, U. D., & Hardjanto. U.S. (2019). PELAKSANAAN TUGAS ANGGOTA DPRD DALAM PENYERAPAN ASPIRASI MASYARAKAT BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 23 TAHUN 2014 TENTANG PEMERINTAHAN DAERAH. *Diponegoro Law Journal*, 8(4), 2797-2809. <https://doi.org/10.14710/dlj.2019.27784>
- Dwiyanto, Agus, dkk. 2008. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Penerbit PSKK-UGM.
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melayani Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Fung, A., & Wright, E. O. (2003). *Deepening Democracy: Institutional Innovations in Empowered Participatory Governance*. Verso.
- Gastil, J., & Levine, P. (Eds.). (2005). *The Deliberative Democracy Handbook: Strategies for Effective Civic Engagement in the Twenty-First Century*. Jossey-Bass.
- Goni, M. G., Nayoan, H., & Liando, D. (2019). Penyerapan aspirasi masyarakat oleh anggota DPRD di Kabupaten Minahasa Selatan Periode 2014-2019. *Jurnal Eksekutif*, 3(3).
- Gunawan, M. (2008). *Buku pintar calon anggota & anggota legislatif, DPR, DPRD & DPD*. Indonesia: Visimedia.
- Gunawan, M. (2008). *Buku pintar calon anggota & anggota legislatif, DPR, DPRD & DPD*. Indonesia: Visimedia.
- Guntoro, M. (2021). Desentralisasi dan Otonomi Daerah. *Cendikia Jaya*, 3(2),1.9
- Guy, M. E., & Ely, T. L. (2022). *Essentials of Public Service: An Introduction to Contemporary Public Administration* (2nd ed.). Irvine, CA: Melvin & Leigh Publishers.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator*, Yogyakarta: Gava Media.
- Jimly Asshiddiqie. (2009). *Pengantar Ilmu Hukum Tata Negara*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- John W.Creswell, *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Tradition*. (London: SAGE Publications, 1998), hlm. 37-38
- Jowell, T. (2005). *Tackling the 'poverty of aspiration' through rebuilding the public realm*. Demos.
- Juliswara, V., & Muryanto, F. (2025). *Administrasi publik: Membangun kebijakan yang responsif dan inklusif*. Uwais Inspirasi Indonesia.

- Kariyani, L. N. (2025). KINERJA DEWAN PERWAKILAN RAKYAT (DPRD) PEREMPUAN DI KABUPATEN SUMBAWA PERIODE 2019-2024. *Nusantara Hasana Journal*, 5(2), 383-389.
- Karso, A. J. (2024). *SISTEM SOSIAL POLITIK INDONESIA*. Indonesia: Penerbit Samudra Biru (SB).
- Koernia Pratama, N., Adni, D. F., Sosial, J. I., & Humaniora, D. (2024). *Efektivitas Penyerapan Aspirasi Masyarakat Melalui Kegiatan Reses Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Siak*. <http://jurnal.um-tapsel.ac.id/index.php/muqoddimah>
- Kriyantono, R. (2022). *Teknik praktis riset komunikasi kuantitatif dan kualitatif* (Edisi ke-2). Prenada Media.
- Mardiasmo (2005). *Akuntansi Sektor Publik*. Penerbit Andi Offset, Yogyakarta, H. 21.
- Mardiasmo. (2002). *Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah*. Yogyakarta: Penerbit ANDI. 2002, hal. 127
- Mardiasmo. (2018). *Akuntansi sektor publik* (Edisi terbaru). Andi Offset.
- Mariana, D. (2015). Partisipasi masyarakat dalam proses kebijakan. *CosmoGov: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2), 216-229
- Miles, M.B., Huberman, A.M., & Saldana, .J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*, Edition 3. USA: Sage Publications.
- Nainggolan, P. P., & Katharina, R. (2022). *DPR dan defisit demokrasi*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Noviyanto, H., & Purnawan, H. (2022). Analisis Kinerja DPRD Kabupaten Bengkulu Utara Dalam Penjaringan Aspirasi Masyarakat Pada Reses Komisi I Masa Sidang II Tahun 2020. *SENGKUNI Journal (Social Science and Humanities Studies)*, 3(2), 41-52.
- Parlementaria (2025), Jembatan Aspirasi: Bagaimana DPRD Menyerap dan Menyalurkan Suara Rakyat Rakyat. Diakses tanggal 23 September 2025, dari <https://www.parlementaria.id/jembatan-aspirasi-bagaimana-dprd-menyerap>
- Pasolong, H. (2019). *Teori administrasi publik*. Alfabeta.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2010). Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2010 tentang Pedoman Penyusunan Peraturan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah tentang Tata Tertib Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.
- Pemerintah Kabupaten Pringsewu. (2025). Visi dan Misi Kabupaten Pringsewu. Diakses pada 14 September 2025, dari <https://www.pringsewukab.go.id/>

- Peraturan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Pringsewu nomor 1 Tahun 2020 tentang Tata Tertib.
- Rahardjo, M. (2011). *Metode pengumpulan data penelitian kualitatif*.
- Rahayu, A. S. (2017). *Pengantar pemerintahan daerah: Kajian teori, hukum dan aplikasinya*.
- Ramadabi, R. H. C. (2016). Pengaruh Responsivitas Dan Efektifitas Organisasi Terhadap Kinerja Fungsi Pengawasan Anggota Dprd Provinsi Sulawesi Tengah Periode 2014–2019.
- Rana, G. (2025). *Legal drafting peraturan DPRD dalam kerangka hukum*. Deepublish.
- Rianto, H. A., & Sos, S. (2024). *Penelitian Sosial. Metode Penelitian Sosial: buku ajar*, 236.
- Rohayatin, T. (2024). *Teori pemerintahan*. Deepublish.
- Rosidi, R., & Setiadi, I. (2017). Peranan Anggota DPRD Provinsi DKI Jakarta Komisi E Dalam Menyerap Aspirasi Masyarakat Di Bidang Pendidikan. *Jurnal Wahana Bina Pemerintahan*, 4(2), 198-219.
- Santosa, Pandji. 2008. *Administrasi Publik: Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: Refika Aditama.
- Santoso, M. A. (2011). Peran Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Dalam Menjalankan Fungsi Pengawasan (Vol. 18, Issue 4).
- Sarjito, A. (2024). *Dasar-dasar administrasi publik*. Indonesia Emas Group.
- Selvia, A. (2025). EFEKTIVITAS E-ASPIRASI UNTUK MENYERAP ASPIRASI MASYARAKAT DI DPRD KABUPATEN SEMARANG. *Journal of Public Policy and Management Review*, 14(2), 1459-147
- Selvia<sup>1</sup>, A., & Dwimawanti<sup>2</sup>, I. H. (2025). EFEKTIVITAS E-ASPIRASI UNTUK MENYERAP ASPIRASI MASYARAKAT DI DPRD KABUPATEN SEMARANG. <http://www.fisip.undip.ac.id>
- Seran, S. (2025). *Ekonomi dan pembiayaan pendidikan*. CV. Azka Pustaka. ISBN 978-6342221358
- Setiadi, I. Peranan Anggota DPRD Provinsi DKI Jakarta Komisi E Dalam Menyerap Aspirasi Masyarakat Di Bidang Pendidikan. *Jurnal Wahana Bina Pemerintahan*. <https://doi.org/10.55745/JWBP.V4I2.83>
- Sihombing, G. K. H., Soge, M. M., Mardhatillah, M., Santi, Y., Pristiyanto, P., Kurniawan, A., Sjuhuri, I., Mangar, I., Arman, Z., & Haryanti, D. (2024). *Hukum Administrasi Negara*. CV. Gita Lentera.
- Sihombing, G. K. H., Soge, M. M., Mardhatillah, M., Santi, Y., Pristiyanto, P., Kurniawan, A., Sjuhuri, I., Mangar, I., Arman, Z., & Haryanti, D. (2024). *Hukum Administrasi Negara*. CV. Gita Lentera.

- Sinambela, Lijan Poltak. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinar Grafika. Rasmin. (2025). *Governance dan Administrasi Publik: Teori, Dinamika, dan Inovasi*.: CV. Gita Lentera.
- Smith, W. R. (2009). *Public Participation in Planning: An Intellectual History*. Routledge.
- Sugiyono. (2024). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, & R&D* (Cetakan ke-30). Bandung: Alfabeta. ISBN 978-8433-64-0.
- Tribun Lampung (2024). Angka Putus Sekolah di Pringsewu Lampung Tinggi DPRD Siapkan Langkah Strategis. Diga akses tanggal 15 September 2025, dari [Angka Putus Sekolah di Pringsewu Lampung Tinggi, DPRD Siapkan Langkah Strategis - Tribunlampung.co.id](https://tribunlampung.co.id)
- Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang perubahan kedua atas Undang-undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, Indonesia. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/40850/uu-no-20-tahun-2003>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125.
- Wajdi, F., A. (2022). *Hukum dan kebijakan publik*. Indonesia: Penerbit Sinar Grafika.