



Analisis Peran Sekretariat DPRD Provinsi Nusa Tenggara Timur dalam Pengelolaan Aspirasi Melalui Layanan BaDEKAT

Yufra M. Nomnafa¹, Bruno Rey Sonby Pantola²

¹⁻²Universitas Widya Mandira Kupang

*Penulis Korespondensi: yufra.nomnafa5@gmail.com

Abstract. Public participation is an important element of democratic governance and can be facilitated through digital public services. The Secretariat of the Regional House of Representatives (DPRD) of East Nusa Tenggara Province developed BaDEKAT as a digital service for managing public aspirations and supporting communication between the community and DPRD. This study aims to analyze the role of the Secretariat of DPRD in managing public aspirations through BaDEKAT, its contribution, and the obstacles encountered in its implementation. This study employed a qualitative descriptive approach. Data were collected through in-depth interviews, observation, and documentation, with informants selected purposively, consisting of the BaDEKAT administrator, the Head of the Public Relations, Proceedings and Minutes Team, and an employee of Commission II of the Secretariat of DPRD. Data validity was examined through source and technique triangulation, while data were analyzed using the Miles, Huberman, and Saldaña interactive model. The findings show that the Secretariat of DPRD plays roles as administrator, facilitator, coordinator, and innovator in managing public aspirations through BaDEKAT. The service contributes to expanding public access to DPRD, improving aspiration documentation, and strengthening transparency and monitoring of follow-up processes. However, its implementation is constrained by limited socialization, digital literacy and internet access disparities, limited human resources, and the need for feature development. Therefore, strengthening socialization, community assistance, human resource capacity, and service features is needed to optimize the utilization of BaDEKAT.

Keywords: BaDEKAT; Digital Public Service; Public Aspirations; Public Participation; Secretariat of DPRD.

Abstrak. Partisipasi masyarakat merupakan salah satu unsur penting dalam pemerintahan demokratis yang dapat diperkuat melalui pelayanan publik berbasis digital. Sekretariat DPRD Provinsi Nusa Tenggara Timur mengembangkan layanan BaDEKAT sebagai media digital dalam pengelolaan aspirasi masyarakat dan komunikasi antara masyarakat dengan DPRD. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran Sekretariat DPRD dalam pengelolaan aspirasi melalui layanan BaDEKAT, kontribusi layanan, serta hambatan dalam implementasinya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi dengan informan yang dipilih secara purposive, yaitu Admin BaDEKAT, Ketua Tim Humas Persidangan dan Risalah, serta Pegawai Komisi II Sekretariat DPRD Provinsi Nusa Tenggara Timur. Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber dan teknik, sedangkan analisis data menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sekretariat DPRD berperan sebagai administrator, fasilitator, koordinator, dan inovator dalam pengelolaan aspirasi melalui BaDEKAT. Layanan ini berkontribusi dalam memperluas akses komunikasi masyarakat dengan DPRD, meningkatkan dokumentasi aspirasi, serta memperkuat transparansi dan pemantauan tindak lanjut. Namun, implementasinya masih menghadapi hambatan berupa rendahnya sosialisasi, keterbatasan literasi dan akses digital, keterbatasan sumber daya manusia, serta kebutuhan pengembangan fitur. Oleh karena itu, diperlukan penguatan sosialisasi, pendampingan masyarakat, kapasitas pengelola, dan pengembangan fitur untuk mengoptimalkan pemanfaatan BaDEKAT.

Kata Kunci: Aspirasi Masyarakat; BaDEKAT; Pelayanan Publik Digital; Partisipasi Masyarakat; Sekretariat DPRD.

1. LATAR BELAKANG

Dalam pemerintahan demokratis, partisipasi masyarakat merupakan prinsip fundamental yang salah satunya diwujudkan melalui keterlibatan masyarakat dalam menyampaikan aspirasi. Aspirasi masyarakat merupakan komponen penting dalam penyusunan prioritas pembangunan daerah sehingga keterlibatan masyarakat menjadi kunci terciptanya kebijakan yang responsif (Afifah, 2024).

Dengan kemajuan teknologi informasi, membuka peluang bagi pemerintah untuk memperkuat partisipasi masyarakat melalui pelayanan publik berbasis digital. Sebagaimana diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Penelitian oleh (Ditasman & Amrullah, 2024) menunjukkan bahwa implementasi *e-government* mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui kemudahan akses informasi dan percepatan pelayanan.

Dalam konteks pemerintahan daerah, keberhasilan DPRD menjalankan fungsi representasi sangat dipengaruhi oleh efektivitas mekanisme penyerapan dan pengelolaan aspirasi masyarakat (Utami et al., 2025). Namun demikian, penelitian oleh (Aisa Selvia, 2024) menemukan bahwa pengelolaan aspirasi masih menghadapi berbagai kendala berupa lambatnya respons terhadap aspirasi, belum optimalnya sistem informasi, dan rendahnya kepastian tindak lanjut aspirasi masyarakat. Hal ini semakin penting jika dilihat di Provinsi Nusa Tenggara Timur (NTT) yang memiliki karakteristik geografis kepulauan. Penelitian oleh (Kabunggul et al., 2025), menunjukan bahwa persoalan pembangunan di NTT dipengaruhi oleh keterbatasan infrastruktur, pelayanan dasar, dan kondisi geografis, sehingga diperlukan inovasi pelayanan yang mampu menjembatani kebutuhan masyarakat dengan pemerintah daerah.

Meskipun fungsi representasi melekat pada DPRD, pelaksanaannya tidak dapat dipisahkan juga dari dukungan kelembagaan yang diberikan oleh Sekretariat DPRD sebagai *supporting system* (Nugroho, 2025). Sejalan dengan itu, Renstra Sekretariat DPRD Provinsi NTT Tahun 2024-2026 menempatkan peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis digital sebagai salah satu prioritas organisasi. Implementasi kebijakan tersebut, kemudian diwujudkan melalui pengembangan layanan *BaDEKAT* (Bangun Dedikasi, Efisiensi, Efektivitas, Kolaboratif, Adaptif, dan Transparansi) sebagai media digital dalam pengelolaan aspirasi masyarakat.

Berangkat dari itu, penelitian ini memfokuskan analisis pada peran Sekretariat DPRD dalam mengelola aspirasi melalui layanan *BaDEKAT*, kontribusi layanan *BaDEKAT* dalam pengelolaan aspirasi dan hambatan dalam pengelolaan layanan *BaDEKAT*.

2. KAJIAN TEORITIS

Peran Sekretariat DPRD

Biddle (1986) menjelaskan bahwa teori peran (*role theory*) berfokus pada pola perilaku yang berkaitan dengan posisi sosial seseorang dalam suatu sistem sosial. Menurut Biddle, individu yang menempati suatu posisi sosial memiliki harapan mengenai perilaku yang seharusnya dilakukan oleh dirinya maupun pihak lain yang berhubungan dengannya.

Dalam kaitanya dengan Sekretariat DPRD, peranya adalah sebagai *supporting system* DPRD, yaitu pihak yang memberikan dukungan agar pelaksanaan tugas dan fungsi DPRD dapat berjalan secara efektif (Choirunnisa & Hijri, 2023).

Aspirasi Masyarakat dan Fungsi Representasi DPRD

Aspirasi masyarakat merupakan bentuk harapan dan tujuan yang berkaitan dengan kebutuhan serta kepentingan kehidupan masyarakat, baik secara individu maupun kelompok, yang diarahkan untuk memperoleh kondisi yang lebih baik pada masa yang akan datang (Dan & As'ari, 2016). Sedangkan DPRD sebagai lembaga perwakilan rakyat daerah memiliki peran strategis dalam mengawal aspirasi masyarakat agar dapat diterjemahkan ke dalam kebijakan publik (Utami et al., 2025).

Pelayanan Publik Berbasis Digital

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, mengarahkan penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, efisien, transparan, dan akuntabel serta meningkatkan kualitas pelayanan publik.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Sekretariat DPRD Provinsi Nusa Tenggara Timur, sebagai instansi yang mengembangkan dan mengelola layanan *BaDEKAT*, menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk menganalisis secara mendalam peran Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Nusa Tenggara Timur dalam pengelolaan aspirasi masyarakat melalui layanan *BaDEKAT*. Informan penelitian ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling*, informan penelitian terdiri dari, Admin/Operator *BaDEKAT*, Ketua Tim Humas Persidangan dan Risalah, dan Pegawai Komisi II Sekretariat DPRD Provinsi Nusa Tenggara Timur. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi. Keabsahan data diuji menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Analisis data menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña yang meliputi pengumpulan data (*data collection*), kondensasi data (*data condensation*), penyajian data (*data display*), serta penarikan kesimpulan dan verifikasi (*conclusion drawing/verification*) (Miles B. et al., 2014).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Peran Sekretariat DPRD Provinsi Nusa Tenggara Timur dalam Pengelolaan Aspirasi melalui Layanan BaDEKAT

Sekretariat DPRD memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung pelaksanaan fungsi DPRD melalui pelaksanaan tugas administratif dan kelembagaan agar lebih efektif (Lay et al., 2025). Di Nusa Tenggara Timur, kedudukan, tugas, dan fungsi Sekretariat DPRD secara yuridis diatur dalam Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 2 Tahun 2022. Dalam pelaksanaan tugasnya, Sekretariat DPRD juga perlu menyesuaikan dengan tuntutan pemerintah untuk memanfaatkan teknologi, sebagaimana diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Digitalisasi pelayanan publik didorong untuk meningkatkan aksesibilitas dan mengurangi prosedur pelayanan yang kaku (Wargadinata & Tendean, 2024).

Transformasi ini kemudian mendorong Sekretariat DPRD Provinsi Nusa Tenggara Timur dalam perencanaan strategis 2024-2026 dengan menempatkan peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis digital sebagai salah satu arah pengembangan organisasi. Implementasinya kemudian diwujudkan melalui pengembangan layanan *BaDEKAT* (Bangun Dedikasi, Efisiensi, Efektivitas, Kolaboratif, Adaptif, dan Transparansi) sebagai inovasi pelayanan digital. Berdasarkan hasil wawancara dengan admin layanan *BaDEKAT*, diketahui bahwa layanan ini dipersiapkan sejak awal tahun 2025 dan secara resmi diluncurkan pada September 2025.

Pengembangan *BaDEKAT* menunjukkan adanya upaya Sekretariat DPRD untuk menjalankan peran tidak hanya sebagai pelaksana administrasi, tetapi juga sebagai inovator pelayanan publik. Hal ini diperkuat oleh Admin *BaDEKAT* yang menjelaskan bahwa layanan ini dikembangkan secara mandiri oleh Sekretariat DPRD Provinsi Nusa Tenggara Timur.

“Menariknya, layanan BaDEKAT ini memang dikembangkan sendiri oleh Sekretariat DPRD Provinsi NTT dan bukan dibuat oleh pihak ketiga”

Sumber: Wawancara dengan Try Desmiarny Mbeo, Admin Layanan *BaDEKAT* Sekretariat DPRD Provinsi NTT, 7 Juli 2026.

Temuan ini menunjukkan bahwa Sekretariat DPRD Provinsi NTT memiliki kapasitas untuk mengembangkan inovasi pelayanan sesuai kebutuhan kelembagaan dan masyarakat. Hal ini sejalan dengan konsep *New Public Service* (NPS) yang menempatkan masyarakat sebagai warga negara (*citizens*), bukan sekadar sebagai pelanggan (*customers*) pelayanan publik (Denhardt & Denhardt, 2000). Penelitian oleh (Trisya Walza Rizkita et al., 2025) menunjukkan bahwa penerapan prinsip NPS dalam pelayanan digital menekankan orientasi pada kebutuhan

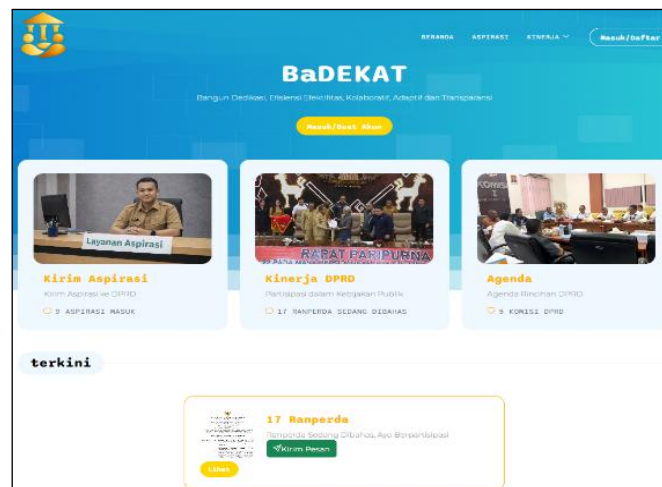
masyarakat, inovasi pelayanan, dan responsivitas pemerintah terhadap warga. Dengan itu, keberadaan *BaDEKAT* bisa dipandang sebagai upaya menyediakan ruang komunikasi yang memungkinkan masyarakat menyampaikan aspirasi, memperoleh informasi, dan mengetahui perkembangan penanganan aspirasi.

Peran Sekretariat DPRD juga semakin terlihat dalam mekanisme pengelolaan aspirasi yang diterapkan melalui layanan *BaDEKAT*. Berdasarkan hasil wawancara dengan Admin *BaDEKAT*, masyarakat diberikan dua alternatif dalam menyampaikan aspirasi.

“Pada layanan BaDEKAT terdapat dua mekanisme penyampaian aspirasi. Pertama, masyarakat yang hanya ingin menyampaikan pengaduan, usulan, atau saran tanpa mengharapkan balasan secara langsung. Untuk kategori ini masyarakat tidak perlu membuat akun. Kedua, apabila masyarakat ingin memperoleh tanggapan atau tindak lanjut secara langsung terhadap aspirasi yang disampaikan, maka mereka harus terlebih dahulu membuat akun pada layanan BaDEKAT.”

Sumber: Wawancara dengan Try Desmiarny Mbeo, Admin Layanan *BaDEKAT* Sekretariat DPRD Provinsi NTT, 7 Juli 2026.

Mekanisme tersebut dapat dilihat pada halaman beranda *BaDEKAT* berikut.



Gambar 1. Halaman Beranda *BaDEKAT*

(Sumber: Website *BaDEKAT* DPRD Provinsi Nusa Tenggara Timur, 2025)

Gambar 1 adalah halaman beranda layanan *BaDEKAT* yang menyediakan beberapa layanan utama, yaitu Kirim Aspirasi, Kinerja DPRD, dan Agenda DPRD.

Gambar 2. Halaman Pengiriman Aspirasi

(Sumber: Website BaDEKAT DPRD Provinsi Nusa Tenggara Timur, 2025)

Gambar 2 menunjukkan fitur utama pengiriman aspirasi. Setelah melakukan registrasi dan masuk ke dalam sistem, masyarakat dapat menyampaikan aspirasi melalui formulir yang tersedia dengan mengisi identitas pengirim, waktu atau tanggal kejadian, tujuan penyampaian, serta uraian aspirasi. Pada tahap pengiriman, *BaDEKAT* juga menyediakan pemilihan tujuan aspirasi.

Setelah diterima, aspirasi yang masuk kemudian diverifikasi oleh Bagian Persidangan untuk melihat apakah aspirasi ini merupakan kewenangan DPRD Provinsi atau bukan.

“Sebagai contoh, pernah terdapat masyarakat yang menyampaikan pengaduan yang sebenarnya menjadi kewenangan DPRD Kota Kupang, tetapi disampaikan kepada DPRD Provinsi. Dalam kasus seperti itu, kami memberikan penjelasan bahwa DPRD Provinsi dan DPRD Kabupaten/Kota merupakan lembaga yang berbeda dan tidak memiliki hubungan berjenjang seperti dinas dan UPTD.”

Sumber: Wawancara dengan Try Desmiarny Mbeo, Admin Layanan *BaDEKAT* Sekretariat DPRD Provinsi NTT, 7 Juli 2026.

Peran ini penting karena transformasi digital pemerintah daerah tidak hanya ditentukan oleh teknologi, tetapi juga kapasitas organisasi, kemampuan digital, kepemimpinan, koordinasi, dan kesiapan organisasi dalam menghadapi perubahan (Irianto et al., 2024). Hasil wawancara dengan Ketua Tim Humas Persidangan dan Risalah, menjelaskan bahwa dalam proses pengelolaan aspirasi, seluruh aspirasi yang masuk pada prinsipnya diterima.

“Pada prinsipnya, seluruh aspirasi masyarakat wajib diterima. Tidak ada istilah aspirasi yang penting atau tidak penting, karena semua aspirasi memiliki nilai yang sama.”

Sumber: Wawancara dengan Jorgie Heraldie Dami, S.IP., MM, Ketua Tim Humas Persidangan dan Risalah Sekretariat DPRD Provinsi NTT, 21 Juli 2026.

Tetapi aspirasi yang berkaitan dengan isu strategis atau persoalan yang sedang menjadi perhatian publik akan diprioritaskan untuk segera dibahas dalam rapat komisi, sedangkan aspirasi lainnya tetap diproses sesuai urutan administrasi.

“Bukan seleksi dalam arti diterima atau ditolak. Semua aspirasi tetap diproses. Yang kami lakukan adalah menentukan tingkat prioritasnya. Apabila terdapat aspirasi yang sifatnya mendesak atau berkaitan dengan persoalan yang sedang menjadi perhatian masyarakat, maka aspirasi tersebut akan diprioritaskan untuk segera dijadwalkan dalam rapat.”

Sumber: Wawancara dengan Jorgie Heraldie Dami, S.IP., MM, Ketua Tim Humas Persidangan dan Risalah Sekretariat DPRD Provinsi NTT, 21 Juli 2026.

Penelitian oleh (Trisya Walza Rizkita et al., 2025) menunjukkan bahwa pelayanan yang berorientasi kepada masyarakat menekankan kemampuan pemerintah untuk merespons kebutuhan warga serta menciptakan pelayanan yang lebih inovatif dan responsif. Dengan demikian, penentuan prioritas berdasarkan urgensi dapat dipahami sebagai bentuk adaptasi organisasi terhadap karakteristik persoalan yang disampaikan masyarakat.

Setelah melalui proses verifikasi dan penentuan prioritas, aspirasi didisposisikan kepada komisi yang memiliki kewenangan sesuai dengan bidang permasalahan. Komisi terkait kemudian melakukan pembahasan bersama masyarakat maupun mitra kerja. Hasil pembahasan, notulensi, rekomendasi, dan informasi tindak lanjut selanjutnya dikelola dan didokumentasikan melalui *BaDEKAT*. Pada tahap ini, Sekretariat DPRD menjalankan fungsi koordinatif sekaligus administratif dalam memastikan proses aspirasi terdokumentasi dan dapat ditelusuri. Ketua Tim Humas Persidangan dan Risalah menjelaskan tugas dan tanggung jawab mereka.

“Tugas dan tanggung jawab kami adalah mengelola seluruh informasi yang dimuat dalam aplikasi BaDEKAT. Mulai melakukan pengecekan dan seleksi terhadap setiap notulensi rapat, rekomendasi, maupun kesimpulan rapat yang diunggah oleh masing-masing komisi, untuk memastikan bahwa informasi tersebut layak ditampilkan dalam layanan.”

Sumber: Wawancara dengan Jorgie Heraldie Dami, S.IP., MM, Ketua Tim Humas Persidangan dan Risalah Sekretariat DPRD Provinsi NTT, 21 Juli 2026.

Dengan temuan ini, dapat dipahami bahwa *BaDEKAT* memiliki fungsi yang lebih luas dibandingkan aplikasi pengaduan masyarakat pada umumnya. layanan ini juga berfungsi sebagai pusat informasi kelembagaan DPRD sehingga meningkatkan transparansi pelaksanaan tugas dan fungsi DPRD kepada masyarakat. Karena adanya informasi mengenai agenda rapat,

hasil pembahasan, dan rekomendasi DPRD, masyarakat dapat memperoleh akses yang lebih luas terhadap proses pengambilan keputusan di lingkungan DPRD Provinsi Nusa Tenggara Timur. Hal ini menunjukkan, transparansi digital berperan dalam meningkatkan keterbukaan informasi dan akuntabilitas kinerja DPRD, khususnya dalam proses penyerapan aspirasi masyarakat (Lubis et al., 2026).

Kontribusi Layanan BaDEKAT dalam Pengelolaan Aspirasi

Implementasi layanan *BaDEKAT* memberikan kontribusi terhadap akses masyarakat dalam berinteraksi dengan DPRD Provinsi Nusa Tenggara Timur. Ini terlihat dari adanya sembilan aspirasi selama periode September 2025 hingga Mei 2026.

Tabel 1. Daftar Aspirasi pada *BaDEKAT*

No	Asal Pemohon	Bentuk Aspirasi	Substansi Aspirasi	Waktu Masuk
1	Lewoloba, Lembata	Permintaan informasi	Data tugas, wewenang, dan tanggung jawab Komisi IV DPRD NTT	September 2025
2	Oesapa	Permintaan informasi	Data Propempera Kota Kupang terkait pengelolaan sampah	Oktober 2025
3	Manggarai	Pengaduan	Permintaan pengusutan kasus pembunuhan anjing yang meresahkan masyarakat	November 2025
4	Kupang	Pengaduan/aspirasi	Kondisi fasilitas pendidikan di Kabupaten Sikka, khususnya SMPN 48 Sa Ate Gaikiu	Januari 2026
5	Kupang	Permintaan informasi/aspirasi	Kejelasan rekrutmen PPPK	Maret 2026
6	-	Pengaduan	Pengaduan terhadap pegawai Sekretariat DPRD	Maret 2026
7	Jawa Tengah	Permintaan informasi	Data anggota DPRD	April 2026
8	Kupang	Pengaduan	Pengaduan terhadap pelayanan pegawai Sekretariat DPRD	April 2026
9	Nagakeo	Pengaduan	Pengaduan terhadap pegawai Sekretariat DPRD	Mei 2026

(Sumber: Admin Layanan BaDEKAT Sekretariat DPRD Provinsi Nusa Tenggara Timur, 2026)

Data diatas menunjukkan bahwa *BaDEKAT* telah dimanfaatkan bukan hanya sebagai kanal pengaduan, tetapi juga sebagai media permintaan informasi dan penyampaian persoalan masyarakat. Meskipun jumlah tersebut belum menunjukkan tingkat pemanfaatan yang tinggi, keberadaannya memperlihatkan bahwa *BaDEKAT* telah mulai digunakan sebagai kanal alternatif bagi masyarakat untuk berkomunikasi dengan DPRD tanpa sepenuhnya bergantung pada mekanisme tatap muka.

“Menurut saya, layanan ini sebenarnya sangat mempermudah masyarakat. Misalnya masyarakat yang berada di luar Pulau Timor atau di daerah terpencil tidak perlu datang langsung ke kantor DPRD. Mereka cukup menyampaikan aspirasi melalui layanan ini.”

Sumber: Wawancara dengan Ivon Calista Tulus, Pegawai Komisi II Sekretariat DPRD Provinsi NTT, 13 Juli 2026.

Selanjutnya, kontribusi lain juga berkaitan dengan transparansi proses pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan admin *BaDEKAT*, masyarakat yang memiliki akun dapat

mengetahui perkembangan aspirasi. Fitur ini memberikan informasi mengenai perkembangan aspirasi yang sebelumnya lebih sulit diperoleh masyarakat ketika penyampaian dilakukan melalui surat atau pertemuan langsung. Penelitian (Nuruddin et al., 2025) yang menunjukkan bahwa sistem informasi layanan aduan berbasis *web* dapat memberikan kemudahan dalam penyampaian aduan, pemantauan status, serta pemberian umpan balik atas penyelesaian masalah.

Kontribusi berikutnya, terlihat pada penguatan dokumentasi kelembagaan DPRD. Aspirasi yang masuk tercatat secara elektronik sehingga pengelola dapat melakukan pencatatan dan penelusuran kembali tanpa sepenuhnya bergantung pada dokumen fisik. Berdasarkan wawancara dengan Ketua Tim Humas Persidangan dan Risalah, *BaDEKAT* tidak hanya digunakan untuk mengelola aspirasi, tetapi juga menjadi media untuk menampilkan informasi kegiatan DPRD, seperti agenda rapat, notulensi, rekomendasi, dan hasil pembahasan. Dengan adanya dokumentasi ini, *BaDEKAT* mempunyai fungsi yang lebih luas sebagai media informasi kelembagaan. Kondisi ini akan memperkuat keterbukaan informasi mengenai aktivitas DPRD dan memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk mengetahui hasil kegiatan DPRD Provinsi Nusa Tenggara Timur. Penelitian oleh (Pratama & Yamin, 2025) juga menunjukkan bahwa inovasi pelayanan digital pada Sekretariat DPRD dapat meningkatkan akses masyarakat terhadap informasi publik, memperkuat keterbukaan informasi, serta mendukung partisipasi masyarakat melalui pengembangan layanan dan sistem aspirasi daring.

Hambatan Implementasi Layanan *BaDEKAT* dalam Pengelolaan Aspirasi

Meskipun layanan *BaDEKAT* memberikan berbagai manfaat dalam pengelolaan aspirasi, implementasinya masih menghadapi hambatan yang berasal dari faktor eksternal maupun internal organisasi. Hasil wawancara dengan admin *BaDEKAT* menunjukkan bahwa jumlah aspirasi yang masuk masih relatif sedikit apabila dibandingkan dengan jumlah pengguna yang telah membuat akun pada layanan *BaDEKAT*.

“Jumlah pengguna yang membuat akun sebenarnya sudah cukup banyak. Namun, aspirasi yang masuk sampai sekarang baru sekitar sembilan aspirasi. Di antara aspirasi tersebut ada juga masyarakat yang hanya meminta data atau informasi tertentu, bukan menyampaikan aspirasi.”

Sumber: Wawancara dengan Try Desmiarny Mbeo, Admin Layanan *BaDEKAT* Sekretariat DPRD Provinsi NTT, 7 Juli 2026.

Kondisi ini juga ditemukan dalam penelitian oleh (Aisa Selvia, 2024), yang menunjukkan bahwa rendahnya partisipasi masyarakat dalam *E-Aspirasi* salah satunya disebabkan oleh kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai keberadaan layanan. Selain itu,

penelitian oleh (Setiyono et al., n.d.), menemukan bahwa pemanfaatan pelayanan digital juga masih terkendala oleh rendahnya pemahaman masyarakat, kecenderungan menggunakan mekanisme lama, dan kurangnya intensitas sosialisasi.

Kesenjangan ini dipengaruhi oleh rendahnya sosialisasi. Berdasarkan hasil wawancara dengan admin BaDEKAT, sebagian masyarakat belum mengetahui keberadaan layanan atau belum memahami manfaat dan cara penggunaannya.

“Kendala utamanya adalah sosialisasi atau promosi layanan. Masih banyak masyarakat yang belum mengetahui keberadaan BaDEKAT sehingga mereka lebih memilih datang langsung ke kantor DPRD. Selain itu, sebagian besar masyarakat yang menyampaikan aspirasi merupakan orang tua yang cenderung lebih nyaman menyampaikan aspirasi secara langsung daripada menggunakan layanan digital.”

Sumber: Wawancara dengan Try Desmiarny Mbeo, Admin Layanan BaDEKAT Sekretariat DPRD Provinsi NTT, 7 Juli 2026.

Hambatan berikutnya adalah literasi digital dan kesenjangan akses teknologi masyarakat. Hasil wawancara dengan Ketua Tim Humas Persidangan dan Risalah menjelaskan bahwa sebagian masyarakat, terutama yang berada di daerah yang jauh dari pusat pemerintahan.

“Kendala berikutnya adalah keterbatasan akses internet dan kemampuan masyarakat dalam menggunakan teknologi. Masih banyak masyarakat yang berasal dari daerah terpencil yang belum memiliki telepon pintar atau akses internet yang memadai. Mereka lebih memilih datang langsung ke kantor DPRD untuk menyampaikan aspirasi.”

Sumber: Wawancara dengan Jorgie Heraldie Dami, S.IP., MM, Ketua Tim Humas Persidangan dan Risalah Sekretariat DPRD Provinsi NTT, 21 Juli 2026.

Penelitian oleh (Wargadinata & Tendean, 2024) menemukan bahwa penerimaan masyarakat terhadap pelayanan publik digital dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain kondisi geografis, infrastruktur teknologi, sumber daya manusia, literasi digital, pengalaman menggunakan layanan, serta kenyamanan masyarakat terhadap mekanisme pelayanan konvensional.

Di sisi internal, wawancara dengan pegawai Komisi II juga menemukan keterbatasan sumber daya manusia dalam pembaruan informasi dan pengelolaan pada layanan BaDEKAT.

“Selain itu, jumlah pegawai yang menangani pekerjaan ini juga terbatas. Dalam satu waktu kami harus mengerjakan administrasi, keuangan, pendampingan rapat, hingga melayani masyarakat. Oleh karena itu, proses pembaruan informasi di layanan BaDEKAT terkadang mengalami keterlambatan.”

Sumber: Wawancara dengan Ivon Calista Tulus, Pegawai Komisi II Sekretariat DPRD Provinsi NTT, 13 Juli 2026.

Dengan demikian, hambatan implementasi tidak semata-mata berasal dari masyarakat sebagai pengguna, tetapi juga berkaitan dengan kapasitas internal organisasi. Temuan ini juga sejalan dengan penelitian oleh (Pratama & Yamin, 2025) yang menemukan bahwa penerapan digitalisasi administrasi pada Sekretariat DPRD masih menghadapi kendala berupa keterbatasan kompetensi sumber daya manusia, infrastruktur, dan koordinasi kelembagaan.

Selain keterbatasan sumber daya manusia, pengembangan dan penyempurnaan fitur juga menjadi aspek yang perlu diperhatikan dalam keberlanjutan *BaDEKAT*. Pengembangan fitur menjadi salah satu strategi yang diperlukan untuk mengoptimalkan aplikasi *E-Reses*, selain peningkatan sarana, SDM, dan sosialisasi (Yasin et al., 2023).

“Ke depan, menurut saya layanan ini dapat dikembangkan lagi. Misalnya masyarakat dapat mengirim foto kondisi jalan yang rusak atau permasalahan lain secara langsung melalui layanan ini.”

Sumber: Wawancara dengan Ivon Calista Tulus, Pegawai Komisi II Sekretariat DPRD Provinsi NTT, 13 Juli 2026.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Peran Sekretariat DPRD Provinsi Nusa Tenggara Timur dalam pengelolaan aspirasi masyarakat melalui platform *BaDEKAT* mencakup empat fungsi utama, yaitu sebagai administrator yang mengelola administrasi dan dokumentasi aspirasi, fasilitator yang menyediakan akses bagi publik, koordinator yang memverifikasi serta mengarahkan aspirasi ke komisi terkait, hingga inovator yang mengembangkan serta mengelola pelayanan publik berbasis digital. Melalui layanan *BaDEKAT* ini, perluasan akses komunikasi antara masyarakat dan DPRD dapat terwujud secara efisien dari segi dokumentasi, sekaligus mampu memperkuat transparansi serta pemantauan tindak lanjut atas aspirasi yang disampaikan. Kendati demikian, implementasi *BaDEKAT* masih menghadapi hambatan yang tidak hanya bersumber dari keterbatasan masyarakat selaku pengguna, tetapi juga dipengaruhi oleh kapasitas internal organisasi dan tingkat kesiapan sistem digital yang digunakan.

Saran

Guna mengoptimalkan pengelolaan aspirasi publik, Sekretariat DPRD Provinsi Nusa Tenggara Timur perlu memperkuat sosialisasi dan pendampingan penggunaan

platform BaDEKAT melalui media sosial seperti Instagram, TikTok, Facebook, dan YouTube, serta menjalin kolaborasi dengan kanal media sosial lokal, media digital, komunitas, maupun akun informasi publik di NTT. Selain itu, kegiatan reses perlu diintegrasikan secara langsung dengan pengenalan layanan BaDEKAT melalui pemberian edukasi registrasi serta arahan bagi masyarakat untuk menyampaikan aspirasi dan memantau tindak lanjutnya secara digital. Sekretariat DPRD juga harus meningkatkan kapasitas pengelolaan internal melalui pendampingan khusus bagi warga yang memiliki keterbatasan literasi dan akses digital, dibarengi dengan pembagian tugas pengelola yang lebih jelas agar pembaruan informasi berjalan konsisten. Langkah-langkah tersebut hendaknya disempurnakan dengan pengembangan fitur BaDEKAT secara bertahap sesuai kebutuhan masyarakat, seperti penambahan fitur unggah foto atau dokumen pendukung serta penyajian informasi perkembangan dan tindak lanjut aspirasi secara lebih transparan dan mudah dipahami.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Sekretariat DPRD Provinsi Nusa Tenggara Timur, seluruh narasumber, Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, serta dosen pembimbing yang telah memberikan dukungan, informasi, arahan, dan bimbingan dalam penyusunan artikel ini. Artikel ini merupakan hasil penelitan saat kegiatan magang di Sekretariat DPRD Provinsi Nusa Tenggara Timur sekaligus disusun sebagai salah satu syarat untuk mengikuti ujian skripsi.

DAFTAR REFERENSI

- Aisa Selvia, I. H. D. (2024). *EFEKTIVITAS E-ASPIRASI UNTUK MENYERAP ASPIRASI MASYARAKAT DI DPRD KABUPATEN SEMARANG*.
- Dan, A., & As'ari, H. (2016). Peran Dprd Dalam Membangun Partisipasi Masyarakat Di Kabupaten Kepulauan Meranti. *PUBLIKA*, 2(1), 30–47.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2000). The new public service: Serving rather than steering. *Public Administration Review*, 60(6), 549–559. <https://doi.org/10.1111/0033-3352.00117>
- Ditasman, D., & Amrullah, A. (2024). Kajian Literatur : Reformasi Pelayanan Publik Berbasis Digitalisasi. *Journal of Governance and Public Administration*, 1(3), 525–533. <https://doi.org/10.59407/jogapa.v1i3.1075>
- Irianto, G., Rachman, J., & Sylviasari, D. (2024). JWP (Jurnal Wacana Politik) ISSN 2502 - 9185 : *Jurnal Wacana Politik*, 9(1), 51–59.

- Kabunggul, O., Ali, M., Idris, M. H., & Aprian Jailani, M. (2025). Analisis Kemiskinan di Nusa Tenggara Timur (NTT) dalam Perspektif Ekonomi Politik. *Jurnal Hukum Dan Administrasi Publik*, 3(2), 3032–0712. <https://ejournal.literaaksara.com/index.php/JHAP/index>
- Lay, J. M., Wadu, J., Long, B. L., & Nursalam, N. (2025). Peran Sekretariat Dprd Dalam Mendukung Fungsi Dprd (Studi Di Kantor Sekretariat Dprd Kabupaten Rote Ndao). *Kybernology Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Administrasi Publik*, 3(2), 501–509. <https://doi.org/10.71128/kybernology.v3i2.168>
- Lubis, R. H., Panjaitan, G. S., Detris, M., & Susanniati, A. (2026). Transparansi Digital dan Akuntabilitas Kinerja Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sumatera Utara dalam Menyerap Aspirasi Masyarakat. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 10(2), 10665–10671. <https://doi.org/10.31004/jptam.v10i2.38445>
- Miles B., M., Huberman, M. A., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications, Inc.
- Nugroho, S. B. (2025). Peran Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Dalam Membantu Pelaksanaan Administrasi Fungsi Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Jawa Timur Bayu Satrio Nugroho Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Timur memiliki peran strategis dalam mendukung kinerja An. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Bisnis, Kewirausahaan*, 12(2), 1040–1055.
- Nur Afifah, A. R. M. R. (2024). PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM PERENCANAAN PEMBANGUNAN DI DESA MAKMUR KECAMATAN PALOLO KABUPATEN SIGI. *Tujuan Penelitian Ini Adalah Untuk Mendeskripsikan Partisipasi Masyarakat Dalam Perencanaan Pembangunan Di Desa Makmur Kecamatan Palolo Kabupaten Sigi. Metode Penelitian Yang Di Gunakan Yaitu Metode Penelitian Kualitatif Yang Bersifat Deskriptif Untuk Mem*, 01, 1–8.
- Nuruddin, Nur Sukmaningtyas, Y., & Makhfuddin Akbar, R. (2025). Sistem Informasi Layanan Aduan Masyarakat Berbasis Web Untuk Meningkatkan Pelayanan DPRD Provinsi Jawa Timur. *Paradigma : Jurnal Filsafat, Sains, Teknologi Dan Sosial Budaya*, 31, 250–262. <https://doi.org/10.33503/paradigma.v31i2.2126>
- Perpres No. 95 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia 110 (2018).
- Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur. (2022). *Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 2 Tahun 2022 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja Sekretariat DPRD Provinsi Nusa Tenggara Timur*.
- Pratama, E., & Yamin, A. (2025). Peran Sekretariat DPRD Kabupaten Sumbawa Barat dalam Implementasi Inovasi Digital Administrasi untuk Formulasi Kebijakan Publik: Tinjauan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. *JIIIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 8(10), 11900–11905. <https://doi.org/10.54371/jiip.v8i10.9596>
- Setiyono, B., Semarang, K., Tengah, J., & Publik, P. (n.d.). *Kecamatan Telagasari Kabupaten Karawang Melalui*.
- Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur. (2023). *Rencana strategis Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Tahun 2024–2026*.

- Trisya Walza Rizkita, Rifdah Silawarti, Bagus Sajiwa, Muhamad Rizqi Priatna, & Irvan Arif Kurniawan. (2025). Penerapan New Public Service (NPS) dalam Pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang. *Public Service and Governance Journal*, 6(1), 271–283. <https://doi.org/10.56444/psgj.v6i1.2468>
- Utami, F. W., Sandy, V. N. A., Rahmawanti, P. A., Fariyanto, Z. R., Akmal, M. F., Setiawan, M. H., & Untari, S. (2025). Fungsi Dprd Kota Batu Dalam Demokrasi: Mengawal Aspirasi Rakyat Melalui Kebijakan. *Jurnal Integrasi Dan Harmoni Inovatif Ilmu-Ilmu Sosial*, 5(10), 4. <https://doi.org/10.17977/um063.v5.i10.2025.4>
- Wargadinata, E. L., & Tendean, N. R. P. (2024). Amidst the Euphoria of Digitalization Public Services in Municipal Government: Raising Public Acceptance. *Jurnal Bina Praja*, 16(2), 335–346. <https://doi.org/10.21787/jbp.16.2024.335-346>
- Yasin, Y., Saleh, M., & Mulyanto, Y. (2023). Penggunaan Aplikasi E-Reses DPRD dalam Penjaringan Aspirasi Masyarakat di Kabupaten Bima. *JIIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 6(2), 1108–1115. <https://doi.org/10.54371/jiip.v6i2.1464>