BERANI LAPOR BERANI MEMPERBAIKI PELAYANAN PUBLIK YANG BURUK

Jum'at, 06 Maret 2020 - Shintya Gugah Asih T.

Salah satu kebutuhan dari masyarakat adalah mendapatkan pelayanan publik yang baik dan berkualitas. Akan tetapi, harapan dari masyarakat tersebut terkadang berbanding terbalik dengan keadaan yang terjadi di lapangan yaitu masyarakat masih belum mendapatkan pelayanan publik yang baik dan berkualitas. Seperti beberapa laporan yang masuk di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung selama ini terkait dengan jangka waktu pelayanan yang tidak jelas, petugas pelayanan yang tidak berkompeten, biaya atau tarif pelayanan yang tidak jelas, pengaduan masyarakat yang tidak ditanggapi dan lain sebagainya.

Berdasarkan hal tersebut, Ombudsman Republik Indonesia sebagai lembaga negara yang melalukan pengawasan terhadap pelayanan publik menggaungkan *tagline* yaitu "Berani Lapor Itu Baik" agar masyarakat Indonesia berani melaporkan apabila mereka mengalami pelayanan publik yang kurang baik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Hal tersebut diharapkan dapat memenuhi salah satu indikator berhasilnya reformasi birokrasi yang dicanangkan oleh pemerintah pusat adalah adanya penyelenggaraan pelayanan publik yang baik untuk memenuhi semua kebutuhan dari seluruh masyarakat Indonesia, maka kemudian dibentuklan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dimana di dalam undang-undang tersebut diatur mengenai pengaturan terkait hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan baik penyelenggara pelayanan publik, pelaksana pelayanan publik maupun masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik.

Â

Peran Serta Masyarakat Dalam Perbaikan Pelayanan Publik

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik masyarakat mempunya peran dalam mengawasi jalannya pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Seperti yang diatur dalam Pasal 39 menjelaskan bahwa masyarakat seharusnya disertakan mulai dari penyusunan standar pelayanan sampai dengan evaluasi jalannya pelaksanaan pelayanan publik.

Selain peran serta yang diatur tersebut di atas, masyarakat juga mempunyai peran serta yang lain sebagaimana diatur dalam Pasal 35 ayat (3) yaitu peran masyarakat sebagai pengawas eksternal. Bahwa pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik itu dapat dilakukan oleh pengawas internal dan eksternal, masyarakat yang merupakan pengawas eksternal dapat melakukan tugas pengawasannya dengan melalui laporan atau pengaduan.

Melalui laporan atau pengaduan terkait pelayanan publik ini harapannya dapat dilakukan adanya perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu pemerintah saat itu setelah diterbitkannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 kemudian melalui Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara menerbitkan Peraturan Menteri Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat. Selanjutnya pemerintah juga menerbitkan Peraturan Presiden Nomor 76 tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan. Kedua peraturan ini merupakan turunan dari Undang-Undang Pelayanan Publik dengan harapan masyarakat dapat lebih mudah untuk melakukan pengaduan.

Melalui peraturan-peraturan tersebut penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi beberaoa komponen standar pelayanan yang harus terpampang disetiap ruang pelayanan seperti : 1) dasar hukum pelayanan 2) persyaratan, 3) sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, 4) jangka waktu penyelesaian pelayanan, 5) biaya/tarif pelayanan, 6) produk pelayanan, 7) sarana dan prasarana, 8) kompetensi pelaksana, 9) pengawasan internal, dan 10) pengelolaan pengaduan mulai dari sarana pengaduan masuk, penanganan pengaduan sampai dengan pengaduan tersebut diselesaikan.

Tidak berhenti hanya dengan membuat peraturan-peraturan terkait pelayanan publik di atas, pemerintah pusat terus melakukan inovasi-inovasi salah satunya dalam pengelolaan pengaduan seperti yang terakhir mengeluarkan aplikasi bernama LAPOR (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online). Aplikasi tersebut dikelelola oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Kantor Staf Presiden serta Ombudsman Republik Indonesia. Aplikasi LAPOR ini dibuat bukan dengan tujuan menghapuskan pengelolaan pengaduan yang telah dibuat oleh masing-masing lembaga baik di pusat maupun di daerah, tetapi menjadi penghubung antara masyarakat dengan instansi pemerintah di seluruh Indonesia.

Melihat peraturan dan kanal pengaduan tersebut harapannya masyarakat dapat berpartisipasi untuk bersama-sama dengan pemerintah memperbaiki pelayanan publik. Akan tetapi, dalam kenyataannya banyak masyarakat yang enggan untuk melaporkan pelayanan publik buruk yang mereka alami. Banyak alasan masyarakat untuk malas mengadu terkait pelayanan buruk tersebut beberapa di antaranya adalah :

1)Â Â Â Â Â Takut apabila melapor maka urusan masyarakat akan dipersulit oleh penyelenggara pelayanan publik;

2)Â Â Â Â Â Penyelenggara pelayanan publik masih ada yang bermental anti kritik, jadi saat masyarakat mengadu yang ada malah masyarakat yang dimarahi oleh penyelenggara;

3)Â Â Â Â Â Kurangnya pengetahuan baik masyarakat maupun penyelenggara terkait dengan peraturan maupun kanal-kanal pengaduan;

4)Â Â Â Â Â Ada budaya*ewuh pekewuhÂ* karena kenal dengan penyelenggara atau petugas;

5)Â Â Â Â Â Mengancam keselamatan jiwa pelapor;

6)Â Â Â Â Â Dan masih banyak lagi alasan-alasan masyarakat enggan untuk mengadu

Melihat hal-hal tersebut di atas memang diperlukan kesadaran dari masing-masing pihak baik dari pihak masyarakat maupun pihak penyelenggara. Penyelenggara pelayanan publik terutama di daerah harus mengubah pola pikir yang anti kritik yang menganggap apabila ada masyarakat yang mengadu itu adalah aib, tapi dirubah menjadi apabila ada masyarakat mengadu berarti ada masyarakat yang peduli dengan perbaikan pelayanan publik. Karena pada dasarnya penyelenggara pelayanan publik itu bukanlah pihak yang paling berkuasa karena penyelenggara pelayanan publik itu pada dasarnya adalah "pelayan" bagi tuannya yaitu masyarakat.

Selain itu masyarakat juga harus berani untuk mengadu baik kepada penyelenggara maupun kepada Ombudsman Republik Indonesia, bukan berarti mengadu itu menjelek-jelekkan suatu pihak, tapi pengaduan ini sebagai bentuk dari partisipasi masyarakat bersama dengan pemerintah untuk menciptakan pelayanan publik yang baik dan berkualitas. Karena masyarakat adalah "raja" yang seharusnya mendapatkan pelayanan yang baik dan berkualitas dari penyelenggara.

Â

Pengaduan Pelayanan Publik di Ombudsman Republik Indonesia Awal Tahun 2020

Memasuki akhir trimester I tahun 2020 ini Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung telah menerima lebih dari 100 pengaduan yang masuk melalui kanal-kanal pengaduan yang ada di kantor perwakilan provinsi Lampung.Akan tetapi dari 100 lebih pengaduan tersebut dalam praktiknya hanya 40 laporan yang dapat diregister di tim Penerimaan dan Verifikasi Laporan dan 28 Laporan yang limpah masuk ke tim Pemeriksaan Laporan.

Laporan yang dapat diregister jumlahnya kurang dari 50% dari total jumlah laporan yang sudah masuk. Hal ini disebabkan karena alasan-alasan di atas seperti takut dimarahi penyelenggara, takut urusan dipersulit dan lain-lain termasuk takut mengancam keselamatan jiwa dari masyarakat. Terkait dengan ketakutan masyarakat apabila melapor terkait pelayanan publik maka keselamatan jiwanya terancam, Ombudsman Republik Indonesia dalam Pasal 24 ayat (2) Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 apabila dalam keadaan tertentu, nama dan identitas pelapor dapat dirahasiakan.

Memang dalam penjelasan pasal tersebut tidak dijelaskan secara rinci keadaan tertentu itu seperti apa, sehingga terkait dengan identitas dirahasiakan ini perlu dianalisis dari masing-masing laporan yang dilaporkan. Seperti misal laporan mengenai dana desa, pelapor adalah salah satu warga masyarakat yang merasa ada dana desa, tetapi tidak ada pembangunan di desa tempatnya tinggal. Apabila pelapor melaporkan dan membuka identitasnya makaÂ takut mendapatkan perundungan atau tindak kekerasan karena kepala desanya menurut pelapor adalah preman setempat. Melihat laporan seperti ini Ombudsman RI dapat mengambil kebijakan nama dan identitas pelapor dapat dirahasiakan karena dapat mengancam keselamatan jiwa pelapor. Selain itu penerima manfaat dari laporan ini tidak hanya pelapor saja, tetapi warga masyarakat 1 desa yang tidak melapor dapat menerima manfaat apabila memang benar terjadi maladministrasi dalam penggunaan dana desa. Contoh lain semisal ada pelapor yang melaporkan KTP-El miliknya sudah 3 tahun belum jadi. Melihat laporan seperti ini Ombudsman RI tidak dapat merahasiakan nama dan identitas pelapor karena penerima manfaat dari laporan ini hanya pelapor, apabila dirahasiakan akan susah untuk mencetak KTP-El milik pelapor apabila pada saat pemeriksaan ditemukan adanya maladministrasi.

Â

Oleh karena itu, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung mendorong keberanian masyarakat lampung untuk melaporkan apabila menemukan pelayanan publik yang buruk melalui kanal-kanal pengaduan yang telah disiapkan seperti :

1)Â Â Â Â Â Dapat datang langsung ke kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung di Jl. Way Semangka No. 16A, Pahoman Bandar Lampung;

2)Â Â Â Â Â Telp pengaduan di 0721 - 251373;

3)Â Â Â Â Â *Whatsapp* pengaduan di nomor 08119803737/;

4)Â Â Â Â Â *Page FacebookÂ* Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung; dan

5)Â Â Â Â Â *InstagramÂ* Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung @ombudsmanri173lampung

Selain kanal-kanal tersebut Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung pada tahun ini mempunyai programÂ *PVL On The SpotÂ* yaitu program untuk jemput bola pengaduan pelayanan publik. Program ini dilakukan di instansi pemerintah yang bekerja sama dengan Ombudsman RI atau pusat-pusat pelayanan publik. Apabila ada masyarakat yang ingin didatangi oleh tim Ombudsman RI dapat menghubungi kanal pengaduan di atas.

Mari laporkan pelayanan publik yang buruk ke Ombudsman Republik Indonesia, kalau bukan kita yang memperbaik pelayanan publik di negara ini siapa lagi?Â Berani Lapor itu Baik!

Â