

# BERANI LAPOR ITU BAIK

Senin, 31 Mei 2021 - Umi Salamah

"Berani Lapor Itu Baik" merupakan jargon Ombudsman Republik Indonesia untuk mengajak masyarakat agar berani melapor apabila pelayanan publik yang diterima kurang baik. Jargon tersebut diharapkan bukan hanya sekedar jargon melainkan dapat menumbuhkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya pengawasan dan pengaduan pelayanan publik. Berbicara mengenai pengawasan sejatinya masyarakat memiliki andil dalam hal tersebut. Bagaimana tidak, masyarakat memiliki hak penuh untuk mengawasi melalui cara mengadukan pelayanan publik yang buruk. Lalu, apa saja dan bagaimana cara masyarakat untuk mengadukan pelayanan publik yang buruk tersebut?

## Pergeseran Paradigma

Pengelolaan pengaduan pada pelayanan publik menjadi penting karena dipahami bahwa pengawasan dari masyarakat dapat menuntut adanya perbaikan layanan. Bahkan, Denhardt and Denhardt (2003) mengatakan bahwa pemerintah bukan lagi sebagai penguasa yang bertugas untuk menjadi pengarah melainkan sebagai pelayan publik. Itu artinya, setiap aduan yang disampaikan masyarakat pada pelayanan publik yang kurang baik sekiranya dapat diperbaiki oleh pemerintah.

Selain itu, Denhardt and Denhardt juga menjelaskan bahwa pemerintah tidak dijalankan layaknya seperti bidang usaha, akan tetapi harus dijalankan secara demokratis. Sehingga dalam prosesnya, pelayan publik harus berhubungan dengan masyarakat selaku yang dilayani dan sebagai pelayan publik perlu menyadari bahwa mereka harus lebih mendengarkan masyarakat ketimbang memberitahu. Oleh karena itu, masyarakat tentunya memiliki peran dalam pelayanan publik. Inilah salah satu dampak positif dari adanya pergeseran paradigma dari *New Public Management* (NPM) yang ciri khasnya merujuk pada bidang privat menjadi paradigma *New Public Service* (NPS) merujuk kepada pemenuhan kebutuhan masyarakat akan layanan publik.

## Hak Penerima dan Kewajiban Penyelenggara Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan kebutuhan dasar masyarakat yang wajib dipenuhi oleh negara. Sehingga terdapat hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Hal tersebut bertujuan demi terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat. Berkaitan dengan hal tersebut, sejatinya masyarakat memiliki hak dalam menyampaikan aspirasinya agar penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan koridor pemenuhan kebutuhan dasar. Adapun penyaluran aspirasi tersebut dapat disampaikan melalui pengelolaan pengaduan.

Sebagaimana diatur dalam Pasal 15 huruf e dan f Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa penyelenggara pelayanan publik memiliki kewajiban dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan demi memberikan pelayanan yang berkualitas berdasarkan asas penyelenggaraan pelayanan publik. Di sisi lain, masyarakat berhak mengawasi pelaksanaan standar pelayanan dan mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan kepada instansi penyelenggara layanan, namun apabila pengaduan tersebut tidak ditanggapi, maka dapat mengadukan penyelenggara kepada Pembina Penyelenggara dan Ombudsman sebagaimana tercantum dalam Pasal 18 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.

Apabila diperhatikan bahwa pelayanan publik berkaitan erat dengan standar pelayanan yang mana terdapat beberapa komponen di dalamnya. Adapun komponen standar pelayanan tersebut salah satunya adalah penanganan pengaduan, saran, dan masukan yang tercantum dalam Pasal 21 huruf j Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Bahkan, pada Bagian Kesembilan pada Bab V diatur secara rinci terkait pengelolaan pengaduan dan Bab VII terkait penyelesaian pengaduannya. Betapa pentingnya pengelolaan pengaduan demi perbaikan layanan yang diberikan oleh pemerintah/negara.

Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa masyarakat memiliki peran penting dalam pengelolaan pengaduan. Selain itu, pemerintah sebagai pelayan publik harus merespon sebaik mungkin dalam hal pengaduan tersebut. Terlebih, dalam masa saat ini didukung dengan kecanggihan teknologi memberikan akses seluas-luasnya bagi pemerintah untuk menampung aspirasi masyarakat. Di sisi lain, masyarakat memiliki akses yang luas untuk menyampaikan aspirasinya. Oleh karena itu, bagi masyarakat tidak perlu takut dan khawatir untuk menyampaikan aduan terkait pelayanan publik yang kurang baik. Tetap awasi, tegur, dan laporkan! (MY)