BERANI MELAPOR DAN MENANGANI LAPORAN

Selasa, 27 November 2018 - Rizki Arrida

Dua hal di Republik ini yang masih sering ditemui dalam kontek pelayanan publik yakni masyarakat yang tak berani lapor atas suatu tindakan maladministrasi pelayanan publik dan penyelenggara layanan yang tidak mau menangani laporan atau keluhan pelayanan publik

Alasan dari tidak beraninya masyarakat lapor biasanya disebabkan, takut akan berdampak negatif kepada yang bersangkutan (rasa aman), mengalami diskriminasi, khawatir tidak ditangani sesuai prosedur, hanya menambah masalah , memakan waktu yang lama dan biaya tambahan , proses rumit, berbelit , tidak ada hasil tindak lanjutnya dan alasan lainnya

Sedangkan tidak ditanganinya laporan masyarakat atau keluhan pelayanan publik oleh penyelenggara biasanya dikarenakan takut tidak mampu menyelesaikan keluhan publik, khawatir berhadapan dengan pelapor sulit dan penuntut, merasa bukan pengambil kebijakan, tidak memiliki keterampilan penanganan pengaduan bahkan banyak yang berpendapat bahwa menangani laporan hanya menambah beban kerja dan masalah.

Kita juga sering menemui ada penyelenggara yang bangga apabila di instansinya tidak ada satupun warga yang melapor atau mengadukan atas layanan yang diberikan. Memang hal itu bisa ditafsirkan bagus, tapi, sebagian temuan Ombudsman di lapangan hal itu dikarenakan terjadi ketidakpercayaan publik kepada instansi tersebut yang disebabkan sejumlah tindakan maladministrasi (ada gunung es persolalan).

Di sejumlah negara maju pelayanan publiknya seperti Australia, Belanda, Amerika, negara Skandinavia jumlah laporan pengaduan masyarakat khususnya ke Ombudsman rata-rata mencapai puluhan ribu sampai ratusan ribu pertahun dengan jumlah penduduk yang tidak besar .

Berbeda di Indonesia, dari jumlah laporan masyarakat atau pengaduan yang masuk ke Ombudsman RI rata-rata setiap tahun hanya sekitar sepuluh ribu laporan saja, padahal jumlah pendudukya sudah mencapai 260 juta lebih

Potret ini setidaknya memberi pandangan bahwa negara yang sudah bagus mengatur dan mengelola pelayanan publik tidak lantas rendah pengaduan publiknya. Pertanyaan penting selanjutnya bagi kita. Apakah pelayanan di Indonesia sudah sebagus pelayanan di negara maju tersebut? pembaca sendiri yang bisa menjawabnya

Berani lapor! itu baik

Menurut undang-undang No 37 tahun 2008 tentang Ombudsman RI Laporan adalah pengaduan atau penyampaian fakta yang diselesaikan atau ditindaklanjuti oleh Ombudsman yang disampaikan secara tertulis atau lisan oleh setiap orang yang telah menjadi korban maladministrasi sedangkan yang dimaksud Pelapor adalah warga negara Indonesia atau penduduk yang memberikan laporan kepada Ombudsman. Selain itu, Terlapor adalah penyelenggara negara dan pemerintahan yang melakukan maladministrasi yang dilaporkan ke Ombudsman.

Salah satu alasan utama seseorang melapor biasanya adanya ketidakpuasan atas suatu pelayanan yang diberikan kepada yang bersangkutan sehingga menimbulkan suatu ketidaknyamanan dan ketidakadilan. Bagi penyelenggara pemerintah. Harusnya laporan mempunyai peranan penting dalam sebuah organisasi/instansi. Tak hanya sebagai tolak ukur dari pelayanan yang diberikan tetapi juga sebagai sumber perbaikan bagi tata kelola pelayanan pemerintahan di masa mendatang.

Dengan melapor, warga atau rakyat diberikan kesempatan untuk berpartisipasi dalam mengawasi pelayanan publik serta memberikan masukan dalam rangka perbaikan yang dinamis dan sistematis. Fungsi laporan juga sebagai bagian kontrol dan monitor penyelenggara agar memastikan bahwa program pemerrintah berjalan tepat dan sesuai sasaran terutama pada proses anggaran pelayanan publik

Sedangkan bagi warga atau rakyat melapor adalah sebuah pertisipasi nyata dalam rangka mempercepat perubahan atau reformasi biroraksi negeri. Dengan melapor rakyat turut berperan dalam memperbaiki peradaban pelayanan publik kita, bahkan sampai pada mencegah timbulnya kejahatan KKN. Untuk itu laporkan saja setiap tindakan penyelenggara pelayanan publik yang tak sesuai ketentuan dan standar layanan. Sebab lapor itu baik .