

CATATAN RINGAN : PENTINGNYA PENGELOLAAN PENGADUAN DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Senin, 05 April 2021 - Ditiro Alam Ben

Pengaduan muncul sebagai inisiatif atas ketidakpuasan pengguna layanan dalam menerima pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara layanan. Sudah menjadi hal yang lumrah apabila seorang pengguna layanan menginginkan hasil yang terbaik atas layanan yang telah diaksesnya. Untuk menunjang hal tersebut diperlukan komitmen yang baik oleh penyelenggara layanan.

Pada masa ini, warga masyarakat cenderung melakukan pengaduan ke media sosial. Kondisi ini sulit untuk dihindari sehingga permasalahan yang terjadi justru menjadi viral terlebih dulu sebelum ditangani oleh unit penyelenggara. Reputasi dan nama baik suatu unit penyelenggara layanan dapat menjadi "korban" apabila hal ini sampai terjadi. Selanjutnya masyarakat pengguna layanan akan memandang sebelah mata atas upaya maksimal yang telah dilakukan oleh unit penyelenggara. Namun demikian bukan berarti unit penyelenggara hanya berpangku tangan saja dan membiarkan permasalahan yang viral tadi berkembang menjadi liar di tengah masyarakat. Unit penyelenggara harus melakukan penanganan secara cepat dan tepat atas permasalahan yang terjadi.

Dalam Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, penyelenggara layanan diwajibkan memiliki unit pengelolaan pengaduan. Kewajiban inilah yang perlu dilakukan oleh unit penyelenggara layanan. Tidak hanya sekedar menyediakan sarana, unit pengelola pengaduan harus dilengkapi dengan pejabat pengelola, mekanisme dan prosedur pengaduan, serta baku mutu waktu penyelesaian pengaduan. Agar semakin terkelola dengan baik, unit pengelolaan pengaduan juga harus "diurus" dengan baik dengan cara melakukan registrasi dan melakukan pelaporan secara berkala sebagai bentuk akuntabilitas.

Sebagai unit penyelenggara pelayanan publik yang baik, pengaduan hendaknya jangan dianggap sebagai sesuatu yang bersifat tabu. Dengan adanya pengaduan yang diterima maka akan ada masukan berharga yang diterima oleh unit penyelenggara untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Agar mendapatkan masukan yang baik dari pengguna layanan, suatu unit penyelenggara layanan sebaiknya melakukan inovasi dalam mengelola unit pengaduannya. Penyelenggara layanan perlu menarik minat pengguna layanan agar dapat menyampaikan masukan yang berharga demi peningkatan kualitas layanan.

Sebelum melakukan inovasi untuk menarik minat pengguna layanan, unit pengelola pengaduan perlu menjamin kejelasan prosedur pengaduan dan ketepatan waktu penyelesaiannya. Kemudian sebisa mungkin pengelola pengaduan dapat mengakomodir dan memfasilitasi apa yang diinginkan oleh pengadu, meskipun hal ini agak sulit untuk dilaksanakan secara penuh. Hal-hal seperti ini yang akan membuat pengguna layanan akan melakukan pengaduan secara langsung ke unit pengaduan daripada mengeluhkannya di media sosial. Penyelenggara layanan perlu membudayakan pengadu untuk menyampaikan keluhannya secara resmi, bukan melalui media sosial. Dengan demikian, masyarakat pengguna layanan semakin percaya terhadap mekanisme pengaduan yang dijalankan oleh unit penyelenggara sehingga reputasi dan nama baik unit penyelenggara akan meningkat dengan sendirinya. Pun demikian penyelenggara layanan akan lebih nyaman dalam menyelesaikan keluhan yang disampaikan oleh pengguna layanan.