DEMI KEPASTIAN LAYANAN

Jum'at, 22 Januari 2021 - Umi Salamah

Kepastian layanan dalam penanganan pengaduan adalah keniscayaan. Hal ini karena setiap instansi pengelola pengaduan wajib menindaklanjuti pengaduan yang disampaikan masyarakat. Kepercayaan dan kepuasan masyarakat dipertaruhkan dalam penanganan pengaduan. Indikator kepuasan masyarakat dalam pengelolaan pengaduan sebenarnya sederhana. Pertama, laporan/pengaduannya ditindaklanjuti. Kedua, proses penanganannya tidak membutuhkan waktu yang lama. Dan ketiga, penyelesaian laporan/pengaduan sesuai dengan harapan. Tapi diantara ketiga indikator tersebut, indikator waktu yang selalu jadi perhatian.

Tak banyak lembaga yang berani menetapkan batasan baku mutu waktu dalam penanganan pengaduan masyarakat. Sejatinya, semakin cepat dan berkualitas penanganan pengaduan berbanding lurus dengan tingkat kepuasan masyarakat. Ombudsman menyadari itu. Transformasi kelembagaan Ombudsman dimulai dengan adanya komitmen yang kuat untuk lebih profesional, efektif dan efisien dalam penyelesaian masyarakat. Diantaranya dengan membentuk regulasi terkait klasifikasi laporan masyarakat dilingkungan Ombudsman RI.

Baku Mutu Waktu Layanan

Ombudsman Republik Indonesia sebagai lembaga pengawas pelayanan publik salah satu tugas dan wewenangnya adalah menerima dan menindaklanjuti laporan masyarakat. Pengaturan tentang baku mutu waktu di Ombudsman sebenarnya sudah diatur dalam UU 37/2008, Peraturan Ombudsman 26/2017, Keputusan Ketua Ombudsman 063/2018 dan 140/2018. Namun pengaturan baku mutu waktunya hanya pada pengaturan waktu maksimal tindak lanjut laporan masyarakat pada bidang Penerimaan dan Verifikasi Laporan dan waktu maksimal pemberitahuan dimulainya pemeriksaan pada bidang pemeriksaan. Tidak ada ketentuan yang secara jelas mengatur tentang jangka waktu maksimal penyelesaian laporan masyarakat.

Dengan tidak adanya pengaturan yang jelas tentang baku mutu waktu penyelesaian laporan, hal ini tentu akan berpotensi pola penyelesaian yang tidak efektif dan efisien. Karena ada beberapa kriteria laporan yang sesungguhnya bisa diselesaikan dalam waktu yang singkat. Misalnya dalam penanganan laporan tipe Respon Cepat Ombudsman (RCO), tentunya diperlukan pola penanganan yang cepat agar dapat segera menyelesaikan permasalahan yang terjadi.

Guna standarisasi penyelesaian laporan pengaduan, diperlukan mekanisme yang jelas dalam penentuan klasifikasi laporan dan jangka waktu penyelesaiannya. Keputusan Ketua Ombudsman 67/2020 pun diterbitkan dengan harapan dapat mendongkrak performa kelembagaan dalam layanan pengaduan masyarakat seputar pelayanan publik. Dengan adanya klasifikasi laporan masyarakat dan baku mutu waktu, diharapkan Ombudsman RI dapat senantiasa memberikan kepastian layanan sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada publik terhadap layanan yang diselenggarakan.

Akuntabilitas Ombudsman

Sebagai lembaga negara pengawas pelayanan publik yang bersifat mandiri dan tidak memiliki hubungan organik dengan lembaga negara dan instansi pemerintahan lainnya, serta dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya, Ombudsman bertanggung jawab secara moril kepada masyarakat. Masyarakat sebagai mitra terbesar Ombudsman tentunya sangat berkepentingan dengan peningkatan kinerja layanan. Pun begitu dengan pelayanan pengaduan/laporan dari masyarakat dalam setiap permasalahan pelayanan publik. Sangat diperlukan pertanggungjawaban yang berkualitas kepada publik dalam setiap penyelesaian laporan masyarakat.

Menurut LAN (1999), akuntabilitas adalah kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban atau untuk menjawab dan menerangkan kinerja dan tindakan seseorang/badan hukum/pimpinan kolektif suatu organisasi kepada pihak yang memiliki hak atau berkewenangan untuk meminta keterangan atau pertanggungjawaban. Kemudian, menurut UNDP (*United Nations Development Program*), akuntabilitas adalah evaluasi terhadap proses pelaksanaan kegiatan/kinerja organisasi untuk dapat dipertanggungjawabkan serta sebagai umpan balik bagi pimpinan organisasi untuk dapat lebih meningkatkan kinerja organisasi pada masa yang akan datang. Membaca kedua pengertian diatas, singkatnya ada beberapa kunci penting dalam akuntabilitas. Pertama, akuntabilitas adalah cerminan dari kinerja. Kedua, akuntabilitas adalah sarana evaluasi. Dan ketiga, akuntabilitas bisa digunakan sebagai umpan balik untuk meningkatkan performa.

Dalam penyelesaian laporan masyarakat, akuntabilitas yang baik dapat diwujudkan dengan memberikan kepastian layanan. Banyak indikator memang, tapi tetap saja, kapastian waktu layanan salah satu yang paling penting. Keputusan Ketua Ombudsman 67/2020 adalah bentuk nyata komitmen Ombudsman untuk memberikan kepastian layanan dengan menentukan klasifikasi laporan masyarakat menjadi tiga klasifikasi berupa laporan sederhana dengan batas baku mutu waktu maksimal 60 hari kalender, laporan sedang 120 hari kalender dan laporan berat 180 kalender. Dengan adanya pengaturan baku mutu waktu, diharapkan performa penyelesaian laporan pun semakin efektif dan efisien mengingat saat ini tren pengaduan masyarakat di Ombudsman yang semakin meningkat setiap tahunnya.

Tantangan Kedepan

Dengan diterbitkannya Keputusan Ketua Ombudsman 67/2020 dan juga Peraturan Ombudsman 48/2020 yang mengatur terkait klasifikasi laporan masyarakat tersebut, pasti akan memberikan dampak kelembagaan yang cukup besar. Akan ada perubahan besar dalam bisnis proses penyelesaian laporan masyarakat. Setidaknya target kinerja layanan akan juga berorientasi pada baku mutu waktu layanan.

Setidaknya ada beberapa tantangan dalam penerapan Keputusan Ketua Ombubdsman 67/2020. Pertama, keterbatasan sumber daya manusia (asisten). Tak dipungkiri, permasalahan klasik dalam kelembagaan adalah terkait dengan jumlah sumber daya manusianya. Rata-rata perwakilan Ombudsman hanya memiliki 10-12 asisten sedangkan jumlah laporan yang masuk per tahun semakin meningkat. Bahkan ada perwakilan ombudsman yang menerima laporan lebih dari 400 laporan per tahunnya. Tentunya jumlah asisten tersebut akan berdampak pada pola penyelesaian laporan masyarakat.

Kedua, tantangan berikutnya terletak pada kompleksitas laporan yang disampaikan. Penentuan klasifikasi laporan masyarakat saat ini indikatornya hanya dilihat dari terlapor dan/atau instansi terkait, permasalahan pelayanan publik, lokasi dan penerima manfaat. Padahal diluar itu masih ada indikator lain yang juga perlu diperhatikan. Misalnya berkaitan dengan tipe pelapor dan isu layanan publik yang memiliki banyak regulasi seperti dibidang ketegakerjaan, pertanahan, lingkungan hidup, pertambangan dan lain sebagainya.

Ketiga, keahlian (*skill*) investigator juga merupakan tantangan kedepan yang harus juga diperhitungkan. Tidak semua investigator (asisten dibidang pemeriksaan laporan) memiliki *skill* yang mumpuni. Dalam prakteknya, memang penyelesaian laporan masyarakat sebisa mungkin diupayakan untuk diselesaikan menggunakan cara-cara informal. Namun terkadang sangat dibutuhkan keahlian-keahlian dibidang substansi seperti keahlian dalam pengumpulan alat bukti, keahlian menganalisasis regulasi, keahlian mediasi/konsiliasi dan lain sebagainya.

Keempat, kualitas penyelesaian laporan. Perlu komitmen yang kuat untuk hal ini. Yang dikhawatirkan dengan penerapan baku mutu waktu penyelesaian laporan di Ombudsman adalah penyelesaian laporan yang ala kadarnya. Hanya berorientasi pada waktu tanpa memperhatikan kualitas substansi tentunya tidak baik. Untuk menjawab tantangan-tantangan diatas ini, sepertinya perlu dilakukan penyusunan strategi monitoring dan pengawasan yang ketat agar hal ini tidak terjadi di

Ombudsman.

Pengaturan terkait baku mutu waktu penyelesaian laporan masyarakat di Ombudsman adalah bentuk pertanggungjawaban Ombudsman kepada masyarakat. Manfaatnya diyakini akan sangat berdampak bagi Ombudsman, mulai dari meningkatkan kepuasan masyarakat dan juga sebagai salah satu sarana untuk monitoring dan evaluasi kinerja dalam penyelesaian laporan masyarakat. Diperlukan adaptasi dan strategi yang baik dalam menjawab tantangan yang mungkin terjadi kedepannya. Tetap semangat, semua ini demi kepastian layanan. (KCF)

#riksababel #bakumutuwaktu #kepastianlayanan

#ArtikelOmbudsmanBabel #BeritaPerwakilanBabel #KabarPerwakilanBabel