

HAK MENGUJI STANDAR PELAYANAN PUBLIK (BAGIAN 3/HABIS)

Selasa, 24 Maret 2020 - Fajar Sidiq

Dengan kondisi saat ini, di mana Ombudsman menerima pengaduan masyarakat yang hanya sebatas berkaitan dengan dugaan maladministrasi, lalu apa perbedaan antara dugaan maladministrasi dengan potensi maladministrasi?

Dugaan Maladministrasi

Untuk dapat lebih mudah memahaminya dijelaskan dengan permissalan berikut ini. Apabila si A mengurus KTP di Kantor Dinas Kependudukan namun dalam pengurusan tersebut si A dimintai sejumlah uang dengan alasan biaya pelayanan, sementara si A mengetahui bahwa biaya pelayanan tersebut gratis, maka selanjutnya si A dapat menyampaikan keluhan tersebut kepada Ombudsman. Kondisi ini disebut sebagai pengaduan dugaan maladministrasi, yakni si A menjadi korban maladministrasi saat pelayanan sedang atau telah berlangsung, dengan batas kadaluarsa pengaduan adalah paling lama 2 (dua) tahun sejak peristiwa atau tindakan itu terjadi.

Lantas bagaimana dengan pengaduan yang belum atau baru akan berlangsung dengan permissalan sebagai berikut. Apabila anda sedang berkunjung ke suatu kantor penyelenggara layanan publik (bukan dalam tujuan mengakses layanan) namun dalam kunjungan itu anda menyadari bahwa tidak terdapat informasi terpampang yang menerangkan biaya layanan, jangka waktu pelayanan, sedangkan telah anda ketahui bahwa komponen tersebut merupakan standar pelayanan publik yang seharusnya tersedia, dan bukan tidak mungkin di kemudian hari anda akan meminta pelayanan di instansi tersebut. Maka di sinilah diperlukan akses untuk menyampaikan kondisi yang demikian melalui mekanisme yang disebut pengaduan potensi maladministrasi. Pikirkan apabila kondisi ini diabaikan maka bagaimana nasib orang-orang yang di kemudian hari akan mengakses layanan di kantor tersebut? Bukankah mereka akan berpeluang menjadi korban maladministrasi. Jadi dengan langkah ini kita dapat menyelamatkan banyak pihak dari potensi maladministrasi yang mungkin terjadi.

Jadi batasan antara dugaan maladministrasi dan potensi maladministrasi adalah dugaan maladministrasi ialah pengaduan yang berkaitan saat pelayanan sedang atau telah berlangsung, sedangkan potensi maladministrasi adalah sebelum mengakses pelayanan publik.

Â

Pengaduan Potensi Maladministrasi

Â

Jika perubahan ketentuan yang mengatur terkait penerimaan laporan pengaduan di Ombudsman telah dilakukan, pengaduan potensi maladministrasi telah diakomodir secara legal formil, maka ini pun akan sejalan dengan Peraturan Ombudsman Nomor 41 Tahun 2019 yang mengatur tentang Pencegahan Maladministrasi, khususnya pada tahap deteksi. Pengaduan yang telah disampaikan oleh masyarakat terkait potensi maladministrasi di suatu instansi penyelenggara pelayanan publik dapat dijadikan komponen utama sebagai bahan analisis untuk selanjutnya dapat dilakukan *treatment* terhadap instansi penyelenggara yang berpotensi melakukan perbuatan maladministrasi. Dengan demikian dapat meminimalisir kesalahan berulang dan pelayanan diharapkan dapat sesuai dengan standar pelayanan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Pelayanan Publik.

Â

Ombudsman sendiri sebagai lembaga yang diberi amanat menjadi pengawas pelayanan publik, setiap tahunnya melakukan penilaian kepatuhan pada instansi penyelenggara pelayanan publik terhadap standar pelayanan yang diatur dalam Undang-Undang Pelayanan Publik yang bertujuan agar setiap instansi tersebut dapat memenuhi standar pelayanan yang ditetapkan. Namun kegiatan yang dilaksanakan hanya sekali setahun tersebut tentu tidaklah cukup. Kendati Ombudsman telah memiliki kantor Perwakilan di setiap provinsi, namun dengan hanya berkedudukan di ibu kota masing-masing provinsi tersebut tentu daya jangkau Ombudsman hingga ke kabupaten-kabupaten menjadi terbatas. Belum lagi keterbatasan anggaran, hal ini tidak dapat dinafikkan menjadi kendala untuk Ombudsman dalam memaksimalkan pemantauan kepatuhan di setiap instansi penyelenggara pelayanan publik sebagai bentuk upaya pencegahan maladministrasi. Dengan pertimbangan ini maka semakin menguatkan bahwa peran partisipasi masyarakat yang *notabene* Â memiliki akses yang lebih mudah untuk menjangkau instansi pelayanan publik di daerah mereka masing-masing akan lebih besar pengaruhnya untuk membawa perubahan pelayanan publik yang lebih baik dan menyokong Ombudsman dalam menjalankan fungsi, tugas dan wewenangnya.

Mengapa penting menyediakan akses pengaduan potensi maladministrasi? Sebab apabila tidak ada instrumen untuk mengawal terjaminnya standar pelayanan melalui pengaduan sejenis ini, maka apabila terjadi maladministrasi itu hanya akan terus berakhir dengan pengulangan karena pelaporan hanya berfokus pada tindakan maladministrasi ketika sedang atau telah berlangsung saja. Sedangkan dalang dari maladministrasi adalah pelayanan yang tidak sesuai standar. Untuk itu diperlukan jaminan bahwa setiap instansi penyelenggara pelayanan publik telah memenuhi standar untuk mengantisipasi maladministrasi. Jadi tanpa ada langkah solutif yang benar-benar menyentuh akar masalah secara menyeluruh, masih akan banyak masyarakat yang berpeluang menjadi korban maladministrasi saat mengakses jenis layanan yang sama pada instansi yang sama. Pada poin lainnya, tanpa partisipasi masyarakat, harapan pelayanan publik yang berkualitas hanya angan-angan belaka, ibarat jauh panggang dari api.