

PARTISIPASI MASYARAKAT, MENCEGAH MALADMINISTRASI

Kamis, 10 Oktober 2019 - Sabarudin Hulu

Belum lama ini, pemberitaan dihiasi dengan penolakan atas produk legislasi yang dihasilkan eksekutif dan legislatif. Beberapa pihak, baik perseorangan maupun berkelompok menolak dan keberatan atas produk legislasi diantaranya penolakan atas Rancangan Undang-Undang KUHP dan Revisi Undang-Undang Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi. Namun, Revisi Undang-Undang Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi yang akhirnya juga disahkan, tetapi RUU KUHP masih tertunda pengesahannya. Setiap produk peraturan perundang-undangan yang dibahas oleh eksekutif dan legislatif, prosesnya diatur dalam Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang pembentukan peraturan perundang-undangan. Bahkan juga mengamanatkan adanya partisipasi masyarakat serta kemudahan akses masyarakat atas rancangan peraturan perundang-undangan. Ketika publik menolak atas suatu Undang-Undang, maka dapat mengajukan yudisial review ke Mahkamah Konstitusi. Pelibatan masyarakat dalam pembahasan suatu rancangan peraturan perundang-undangan merupakan amanat Undang-Undang, yang tidak dapat diabaikan. Pelibatan masyarakat dalam pembahasan rancangan undang-undang, dapat mencegah penyimpangan dan mencegah pengabaian amanat Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011.

Lalu, bagaimana dengan partisipasi publik dalam mencegah maladministrasi?

Pelibatan publik dalam mewujudkan pelayanan publik merupakan hak masyarakat untuk ikut serta sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 2017 tentang Partisipasi Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. Dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, tidak cukup hanya diawasi oleh pengawas internal saja, tetapi juga pengawas eksternal. Pengawas eksternal dalam Undang-Undang Pelayanan Publik, selain Ombudsman adalah juga masyarakat dan Dewan Perwakilan Rakyat.

Pengawasan oleh Ombudsman dan juga pengawasan oleh masyarakat bagi penyelenggara negara dan pemerintahan, sesungguhnya tidak perlu dikhawatirkan atas keberadaannya. Justru, dengan adanya pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman dan pengawasan oleh masyarakat akan membantu penyelenggara negara dan pemerintahan untuk diawasi secara objektif dan jujur. Hasil pengawasan tersebut, membantu penyelenggara negara dan pemerintahan dalam mewujudkan pemerintahan yang baik dan pelayanan berkualitas melalui pengelolaan pengaduan dan penyusunan kebijakan.

Layanan publik yang berkualitas merupakan hak masyarakat untuk mendapatkannya, dan merupakan kewajiban penyelenggara dalam memberikan layanan yang berkualitas kepada masyarakat. Keterbukaan informasi yang memudahkan publik untuk menyampaikan keluhan, maka diperlukan respon cepat dan berkualitas dari penyelenggara. Tidak berhenti sebatas menampung keluhan, tetapi diperlukan penyelesaian yang memadai. Pelayanan yang tidak berkualitas, berdampak pada turunnya kepercayaan publik kepada penyelenggara pelayanan publik. Untuk mengembalikan kepercayaan publik kepada penyelenggara layanan, diperlukan waktu dalam memperbaikinya.

Tidak ada pihak yang mengharapkan terjadinya pelayanan publik yang buruk dalam melaksanakan tugas sebagai institusi penyelenggara, namun tidak dapat dipungkiri akan adanya keluhan masyarakat atas perilaku maladministrasi. Sehingga, diperlukan pemahaman bersama secara sinergi antara penyelenggara layanan dengan masyarakat. Pemahaman tidak hanya terbatas pada pemahaman atas Undang-Undang Pelayanan Publik tetapi juga Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik. Dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, menjadi tanggungjawab bersama, baik masyarakat sebagai pengguna layanan maupun penyelenggara layanan yang melayani. Dari segi substansi, dapat diketahui bahwa peraturan perundang-undangan telah mengatur terkait layanan publik dan kewajiban penyelenggara dalam memberikan layanan bahkan hingga pengaturan sanksi sebagai konsekuensi pemberi layanan yang buruk. Demikian juga dari segi struktur atau lembaga pemerintahan, yang bertugas menyelenggarakan pelayanan publik yakni dari instansi vertikal hingga instansi horizontal. Serta budaya masyarakat atau kehidupan sosial dalam mematuhi aturan terkait hak dan kewajiban.

Berdasarkan hal tersebut, diperlukan evaluasi dari sudut pandang substansi. Apakah amanat undang-undang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah terkait Partisipasi Masyarakat telah cukup memadai dan progresif. Sesuai ketentuan Pasal 39 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 mengamanatkan bahwa peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dimulai sejak penyusunan standar pelayanan sampai dengan evaluasi dan pemberian penghargaan. Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 45 tahun 2017 mengatur mengenai beberapa hal yakni partisipasi masyarakat dalam penyusunan peraturan daerah dan kebijakan daerah, partisipasi masyarakat dalam perencanaan hingga pengevaluasian pembangunan daerah, partisipasi masyarakat dalam pengelolaan aset dan sumber daya alam daerah, partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik, akses masyarakat terkait informasi, dan penguatan kelompok masyarakat dan organisasi kemasyarakatan.

Penyusunan peraturan terkait pelayanan publik dan standar operasional prosedur dalam pengelolaan pengaduan masyarakat, dengan memperhatikan Undang-Undang pelayanan publik dan Peraturan Pemerintah atas partisipasi

masyarakat, maka penyelenggara layanan wajib melibatkan masyarakat melalui konsultasi publik, penyampaian aspirasi, sosialisasi, seminar/diskusi, kunjungan kerja, rapat dengar pendapat. Pengabaian partisipasi atau peran masyarakat, berdampak pada efektif tidaknya suatu aturan maupun Standar Operasional Prosedur diterapkan. Misalnya, penyelenggara layanan menyusun Standar Operasional Prosedur terkait Pelayanan Rumah Sakit. Sejak proses rencana hingga penyusunan Standar Operasional Prosedur tersebut tidak melibatkan masyarakat sebagai pihak yang pernah menjadi pasien atau keluarga pasien di Rumah Sakit, yang terjadi penyelenggara hanya mengandalkan konsultan yang ditugaskan untuk merumuskan Standar Operasional Prosedur, dan mengabaikan partisipasi masyarakat yang akhirnya kebijakan dimaksud tidak memenuhi kebutuhan masyarakat.

Peran masyarakat dalam merencanakan dan menyusun Standar Operasional Prosedur terkait layanan publik, seyogyanya dapat membantu penyelenggara pelayanan secara objektif dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Pelibatan masyarakat dalam penyusunan Standar Operasional Prosedur pelayanan publik di instansi pemerintahan, merupakan bentuk penghargaan dan kepedulian penyelenggara terhadap kebutuhan masyarakat atas pelayanan publik yang berkualitas. Dilihat dari struktur atau lembaga penyelenggara pelayanan publik, bahwa penyelenggara negara dan pemerintahan dan lembaga lainnya yang diperintahkan undang-undang adalah penyelenggara yang bertugas dan berkewajiban melayani masyarakat. Dalam memberikan layanan kepada masyarakat, apakah penyelenggara dan staf juga progresif. Kerap muncul permasalahan yakni penyelenggara atau staf yang tidak memberikan pelayanan, menunda-nunda layanan, diskriminatif, perilaku yang tidak patut, memungut biaya yang tidak ada dasar hukumnya, tidak ada kepastian layanan yang semuanya adalah perilaku maladministrasi.

Penyelesaian keluhan atas layanan publik secara normatif, dan mengabaikan penyelesaian yang substansif, tentu akan meninggalkan persoalan baru. Sikap Pejabat atau staf dalam melayani, menjadi kebutuhan yang mendesak dalam memberikan layanan yang berkualitas. Dalam metode penanganan pengaduan dengan Propartif (Progresif dan Partisipatif), dikenal yang namanya segitiga emas. Sikap merupakan hal utama dalam menangani keluhan masyarakat, yakni dengan sikap yang terbuka, sabar, integritas, dan empati. Melayani dan menyelesaikan keluhan masyarakat guna mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, diperlukanskill (keterampilan) yang dilatih secara terus menerus.

Sosialisasi terkait peran dan partisipasi masyarakat atas pelayanan publik, dapat memberikan kesadaran dan pemahaman kepada publik mengenai kewajiban masyarakat dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, serta hak yang dimiliki masyarakat dalam berperan dan berpartisipasi mengawasi penyelenggara dan penyusunan kebijakan terkait pelayanan publik. Pelibatan masyarakat dalam mewujudkan pelayanan publik, merupakan pengakuan terhadap hak masyarakat dan menempatkan kepentingan dan kebutuhan masyarakat tidak terabaikan. Pengabaian peran masyarakat, merupakan pengabaian perintah peraturan perundang-undangan dan Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik, maka dapat berpotensi terjadi maladinitrasi.