

PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK WUJUD PARTISIPASI MASYARAKAT

Jum'at, 06 Maret 2020 - Shintya Gugah Asih T.

Pengaduan masyarakat dalam pelayanan publik umum terjadi ketika masyarakat selaku pengguna layanan tidak puas atas pelayanan yang diberikan, bahkan menambah kekecewaan ketika pengaduan yang disampaikan tidak dikelola atau ditanggapi secara baik oleh petugas pengaduan. Standar pelayanan publik yang telah dibuat dan ditetapkan tidak menjamin bahwa penyelenggaraan pelayanan publik memiliki kualitas yang baik. Maka penting pengelolaan pengaduan dikelola dengan baik dan efektif dalam rangka membuka akses seluas-luasnya kepada masyarakat selaku pengguna layanan untuk berpartisipasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.

Peran masyarakat dalam pelayanan publik diatur dalam Pasal 39 Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, disebutkan bahwa peran serta masyarakat diwujudkan mulai dari mulai penyusunan standar pelayanan sampai evaluasi dan pemberian penghargaan.

Dalam pasal 42 Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik disampaikan dalam bentuk masukan, tanggapan, laporan dan/atau pengaduan kepada penyelenggara dan atasan langsung penyelenggara serta pihak terkait atau melalui media massa. Sebagai pengguna layanan, masyarakat dapat melakukan pengawasan terhadap standar pelayanan publik yang telah ditetapkan. Bila dalam prakteknya masyarakat tidak mendapatkan layanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan masyarakat punya hak untuk menyampaikan pengaduannya ke Unit Pengaduan yang tersedia. Inilah bentuk partisipasi masyarakat itu, di mana pengaduan yang disampaikan dapat memberikan masukan kepada penyelenggara pelayanan guna perbaikan kualitas pelayanan yang diselenggarakan.

Selain itu, pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara jelas juga diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Di dalam Perpres ini kita dapat mengetahui hak pengadu, kewajiban penyelenggara, pengelola, mekanisme pengelola pengaduan, penyelesaian pengaduan, kewajiban dan larangan bagi pengelola serta perlindungan pengaduan. Pengadu dapat meminta perlindungan kepada penyelenggara berupa jaminan kerahasiaan identitas pengadu.

Maka dari itu penyelenggara wajib menyediakan sarana pengaduan untuk pengelolaan pengaduan tersebut. Pada setiap sarana pengaduan harus tersedia informasi tentang mekanisme atau tata cara pengaduan secara langsung atau tidak langsung maupun elektronik yang mudah dipahami oleh penerima layanan. Setiap pengaduan yang masuk harus ditanggapi serius oleh pengelola pengaduan termasuk bila pengadu adalah dari kelompok rentan, berkebutuhan khusus. Seperti disebutkan pada pasal 3 ayat (2) Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 bahwa penyedia sarana pengaduan harus memperhatikan kepentingan kelompok rentan atau berkebutuhan khusus.

Selain itu ada larangan yang harus dihindari oleh pengelola, di antaranya menggunakan fasilitas sarana dan prasarana pengaduan untuk kepentingan pribadi/kelompok dan menerima imbalan dalam bentuk apapun untuk kegiatan yang berkaitan dengan pengelolaan pengaduan. Agar pengelolaan pengaduan dapat berjalan dengan baik, maka perlu ditempatkan petugas yang kompeten yaitu yang memiliki pemahaman tentang ketentuan dan dapat melaksanakan fungsi pengelolaan pengaduan dan berasal dari lingkungan penyelenggara yang diangkat sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan, bisa berasal dari pejabat struktural atau fungsional.

Dengan adanya ketentuan yang mengatur tentang pengelolaan pengaduan, tidak ada lagi alasan bagi penyelenggara pelayanan publik untuk tidak membuat pengelolaan pengaduan serta menyediakan sarana pengaduan pelayanan. Sarana pengaduan merupakan tempat atau ruangan dan segala kelengkapannya yang disediakan secara khusus untuk menerima pengaduan dari pengadu atau pengguna pelayanan.

Semenjak diterbitkannya Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik ini, banyak penyelenggara pelayanan yang sudah membuat pengelolaan pengaduan dan menyediakan sarana pengaduan di unit penyelenggara pelayanan. Namun, yang menjadi pertanyaannya adalah, apakah setiap pengaduan masyarakat yang diterima oleh pengelola pengaduan sudah ditindaklanjuti dengan baik, diinformasikan kepada publik dan dipantau serta dievaluasi oleh penyelenggara pelayanan publik? Dalam ketentuan pasal 8 Perpres Nomor 76 Tahun 2013 juga ditegaskan bahwa penyelenggara wajib menyusun mekanisme dan tata cara penyelesaian pengaduan serta tindakan korektif harus terbuka bagi publik dan diinformasikan melalui Sistem Informasi Pelayanan Publik pada setiap penyelenggara.

Pada Pasal 9, 10, 11 dan 12 Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik juga disebutkan bahwa pengelola pengaduan wajib menyusun dan melaporkan pengelolaan pengaduan kepada

penyelenggara secara berkala. Laporan dimaksud meliputi materi dan kategori pengaduan, waktu penerimaan, status penyelesaian, hasil penanganan, serta tanggapan pengadu.

Selain itu, penyelenggara wajib melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap pengelolaan pengaduan secara berkala dan hasil pemantauan serta evaluasi wajib ditindaklanjuti oleh penyelenggara untuk peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik. Selanjutnya, penyelesaian setiap pengaduan yang diterima harus dilaksanakan secara cepat, tepat, tertib, tuntas dan dapat dipertanggungjawabkan, paling lambat 60 (enam puluh hari) sejak berkas pengaduan dinyatakan lengkap.

Saat ini pemerintah telah mengganti Permenpan RB Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dengan Permenpan RB Nomor 62 tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional. Melihat kemajuan teknologi di segala lini, maka pengelolaan pengaduan pelayanan publik tidak dapat lagi dilakukan secara manual. Oleh karena itu Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi menggunakan Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat atau LAPOR! sebagai aplikasi yang dipergunakan untuk mengelola pengaduan pelayanan publik nasional yang terintegrasi dan keberlanjutan dalam suatu mekanisme tertentu.

Terakhir, pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang baik tidak hanya menguatkan partisipasi masyarakat tapi lebih dari itu dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik yang berkelanjutan. Maka, sudah seharusnya penyelenggara pelayanan dapat memahami dan menerapkan secara sungguh-sungguh semua ketentuan yang berlaku dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik sebagai cerminan bahwa pemerintah benar-benar hadir untuk melayani masyarakatnya.