

PERAN INSPEKTORAT AWASI PENGADUAN PADA OPD

Kamis, 26 April 2018 - Agung Setio Apriyanto

Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Untuk memastikan bahwa fungsi pelayanan publik kepada masyarakat benar-benar sesuai harapan, maka pemerintah juga membentuk lembaga pengawas eksternal independen, disamping pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat dan DPR.

Menyadari pentingnya pengawas eksternal independen dalam bidang pelayanan publik, maka pemerintah dan DPR membuat UU Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Adapun fungsi pokoknya adalah mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintah, baik di pusat maupun daerah, termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara, serta Badan Swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu.

Complain Handling System

Ketidakpuasan masyarakat ketika menggunakan produk layanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, penyelenggara negara, maupun swasta yang menyelenggarakan pelayanan publik dapat diwujudkan dengan membuat pengaduan secara internal kepada lembaga yang bersangkutan. Pengaduan atau complain yang dilakukan masyarakat tersebut terhadap layanan yang diterima seharusnya dapat diselesaikan terlebih dahulu oleh lembaga terkait, sehingga pelayanan yang diperoleh masyarakat memenuhi unsur mudah, murah, dan cepat.

Penyelesaian pengaduan masyarakat oleh instansi penyelenggara layanan disebut juga dengan istilah complain handling system. Hal ini juga sejalan dengan Keputusan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Presiden melalui Kepres tersebut telah menginstruksikan kepada setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyediakan sarana pengaduan untuk mengelola pengaduan pelayanan publik. Fakta di lapangan, tidak semua penyelenggara pelayanan publik memiliki sarana pengaduan tersendiri (complain handling system). Padahal UU maupun peraturan pendukung di bawahnya telah mengamanatkan.

Problem Serious

Pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik dari tahun ke tahun terus meningkat. Data yang dimiliki Ombudsman RI Perwakilan Kepri terkait pengaduan masyarakat mengenai pelayanan publik pada tahun 2017 sebanyak 155. Dari jumlah tersebut, sebanyak 50% adalah pengaduan publik terkait pelayanan pemerintah daerah. Peningkatan pengaduan masyarakat terjadi dalam tiga tahun terakhir. Pada tahun 2015, jumlah pengaduan masyarakat mencapai 110 laporan. Kemudian tahun 2016 ada 140 laporan dan tahun 2017 sebanyak 155 laporan.

Provinsi Kepri adalah salah satu sampel penyelenggara pelayanan publik yang diamanatkan oleh UU 25/2009. Secara geografis Kepri merupakan provinsi kepulauan, provinsi terluar dan berbatasan langsung dengan beberapa negara. Kondisi ini menjadi kendala tersendiri dan menyulitkan lembaga pengawas eksternal seperti Ombudsman RI dalam menjalankan fungsi dan tugas pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik di pulau-pulau yang tersebar di tujuh kabupaten/kota yang ada di Provinsi Kepri.

Pengaduan masyarakat terkait dugaan maladministrasi yang dilakukan penyelenggara layanan publik di pulau-pulau, saat

ini belum tertangani secara maksimal. Salah satu penyebabnya adalah tidak berjalannya fungsi pengawasan internal yang dilakukan oleh atasan langsung maupun oleh pengawas internal itu sendiri. Akibatnya, kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah menjadi menurun.

Tugas Ombudsman RI sebagaimana amanat UU 37/2008 dan UU 25/2009 sulit terwujud manakala fungsi pengawasan internal tidak diberdayakan dengan maksimal. Peran koordinasi antara pengawas internal dan eksternal ini penting dalam mengoordinasikan pengaduan masyarakat yang menjadi atensi Ombudsman. Karena seharusnya, pengaduan masyarakat ditindaklanjuti terlebih dahulu oleh instansi terkait di bawah pengawasan pengawas internal.

Pengawasan internal yang dilakukan oleh atasan langsung maupun pihak internal di pemerintah daerah, sebagaimana amanat Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 haruslah dibentuk dan dimaksimalkan. Tujuannya, ketika masyarakat mengeluhkan produk layanan yang diterima, maka dapat langsung melakukan complain/pengaduan. Sehingga permasalahan yang dikeluhkan tersebut mendapat penanganan segera, tidak berlarut, sejalan dengan semboyan cepat, mudah, dan biaya ringan. Pengawasan kinerja terkait keluhan masyarakat terhadap dugaan maladministrasi yang dilakukan OPD yang menyelenggarakan pelayanan, sebaiknya dilakukan oleh Inspektorat Daerah.

Tugas Inspektorat

Kebijakan pengawasan diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 71 Tahun 2015 tentang kebijakan pengawasan di lingkungan kementerian dalam negeri dan penyelenggaraan pemerintahan daerah tahun 2016. Peraturan tersebut mengindikasikan lembaga internal tersebut adalah inspektorat, terdiri dari inspektorat jenderal, inspektorat provinsi, dan inspektorat kabupaten/kota yang salah satu tugas pokoknya adalah memastikan good governance, clean government, dan pelayanan publik, merupakan bagian yang dibentuk untuk melakukan pengawasan secara internal.

Inspektorat merupakan instansi pemerintah yang memiliki fungsi sebagai lembaga pengawasan di daerah. Inspektorat merupakan unsur penunjang pemerintah daerah yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Daerah melalui Sekretaris Daerah. Inspektorat mempunyai tugas melaksanakan pengawasan fungsional terhadap penyelenggaraan Pemerintahan Daerah dan Pengelolaan Badan Usaha Milik Daerah serta Usaha Daerah lainnya.

Inspektorat Daerah mempunyai fungsi perencanaan program pengawasan, perumusan kebijakan dan fasilitasi pengawasan, pemeriksaan, pengusutan, pengujian dan penilaian tugas pengawasan, pemeriksaan serta pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Daerah dibidang pengawasan. Fungsi dan tugas inspektorat di daerah seharusnya diperluas, meliputi pengawasan pelaksanaan pelayanan publik di daerah, pengawasan internal pada OPD tidak hanya pada fungsi pengawasan anggaran, sebaiknya diperluas sehingga pengaduan masyarakat dapat ditangani secara internal dan dilakukan pengawasan langsung oleh inspektorat.

Wacana Mendagri untuk memberikan golongan jabatan setara dengan eselon 1 merupakan solusi yang baik dan memosisikan inspektorat bertanggung jawab secara berjenjang merupakan inovasi yang baik. Sehingga tidak menimbulkan perasaan segan inspektorat untuk menindak aparatur OPD atas dasar perbedaan tingkat jabatan dan kinerja inspektorat juga bisa lebih kuat. ***