

# PERAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN PUBLIK

Sabtu, 29 Februari 2020 - Baku Dwi Tanjung

PELAYANAN publik merupakan hal yang sangat dekat dengan kehidupan sehari-hari. Tidak hanya tentang persoalan mengurus perizinan, melainkan juga ketersediaan listrik dan air, pelayanan kesehatan, pendidikan, jaminan sosial, serta segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan.

Mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 1 ayat 1, bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif.

Dalam era mewujudkan *good governance*, pelayanan publik menjadi bagian penting dan titik strategis termasuk keterlibatan masyarakat di dalamnya. Dwiyanto (2018) dalam bukunya yang berjudul *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik* menyebutkan, bahwa ada beberapa pertimbangan mengapa pelayanan publik menjadi titik strategis untuk memulai pengembangan *good governance* di Indonesia.

Salah satunya adalah pelayanan publik melibatkan semua unsur *governance*. Pemerintah sebagai representasi negara, masyarakat sipil, dan mekanisme pasar memiliki kepentingan dan keterlibatan tinggi dalam ranah ini.

Pemerintah sebagai salah institusi penyelenggara pelayanan publik secara sederhana dapat disebut sebagai penyedia layanan publik. Sudah jelas harus memberikan pelayanan publik sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Lalu bagaimana peran masyarakat ? Keterlibatan masyarakat saat ini menjadi bagian yang perlu dioptimalkan. Dengan adanya keterlibatan masyarakat, para pihak dapat bersama sama untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Fungsi kontrol dari masyarakat juga dapat membantu bagaimana pelayanan publik dapat terselenggara dengan sebagaimana mestinya.

Untuk mewujudkan keterlibatan masyarakat tersebut, dibutuhkan kesadaran dan pengetahuan kepada masyarakat mengenai seperti apa peran masyarakat di dalam pelayanan publik, termasuk seperti apa hak dan kewajiban masyarakat. Masyarakat berkewajiban untuk memenuhi ketentuan yang tercantum dalam standar pelayanan penyelenggaraan pelayanan publik dan mematuhi peraturan terkait.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, masyarakat tidak hanya sebagai penerima layanan publik, melainkan juga sebagai pengawas eksternal, bersama Ombudsman dan DPR/DPRD. Masyarakat berhak untuk mengawasi pelaksanaan standar pelayanan yang diselenggarakan oleh setiap penyelenggara pelayanan publik. Namun bentuk pengawasan tersebut harus berdasarkan dengan ketentuan yang berlaku.

Bentuk pengawasan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 35 ayat (3) huruf a. Masyarakat dapat melakukan aduan atau menyampaikan laporan sebagai bentuk pengawasan.

Pengaduan dapat dilakukan apabila masyarakat menemukan bahwa penyelenggara pelayanan publik tidak melaksanakan kewajiban sebagaimana mestinya atau terdapat penyelenggaraan pelayanan publik yang tidak sesuai

dengan standar pelayanan atau prosedur yang berlaku.

Penanganan atau pengelolaan pengaduan menjadi bagian yang penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dari 14 komponen standar pelayanan publik, penanganan pengaduan menjadi bagian yang wajib dimiliki oleh instansi penyelenggara pelayanan publik, termasuk penanganan saran dan masukan kepada penyelenggara pelayanan publik.

Namun sering kali masyarakat masih ragu untuk melakukan pengaduan. Kata 'pengaduan' seringkali mendapatkan persepsi yang negatif. Padahal kata 'pengaduan' bila berdasarkan peraturan yang berlaku dapat dimaknai sebagai hal yang positif dan memiliki fungsi kontrol yang baik.

Peraturan Presiden Nomor 75 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pasal 1 ayat 8 mendefinisikan pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara.

Selain persepsi negatif tersebut, bentuk keraguan lain oleh masyarakat juga mengenai proses pengaduan. Muncul beberapa pertanyaan dari masyarakat terkait kemana harus menyampaikan aduan? Dan apakah aduannya akan ditanggapi?

Bentuk keraguan dari masyarakat tersebut bisa jadi dikarenakan kurangnya informasi dan pengetahuan masyarakat mengenai bagaimana peran masyarakat dalam pelayanan publik dan kurangnya sarana pengaduan yang tersedia, serta kepercayaan masyarakat terhadap instansi penyelenggara pelayanan publik.

Menjawab beberapa pertanyaan tersebut, pertama, masyarakat dapat menyampaikan aduan sesuai dengan mekanisme yang berlaku, melalui sarana pengaduan dan petugas pengelola pengaduan yang merupakan bagian dari standar pelayanan yang harus ada di setiap institusi penyelenggaraan pelayanan publik.

Pengaduan dapat dilakukan dengan datang langsung ke petugas pengelola pengaduan di institusi penyelenggaraan pelayanan publik atau melalui sarana pengaduan. Bentuk sarana pengaduan dapat berupa adanya kotak saran yang secara rutin dibuka dan ditindaklanjuti.

Dengan perkembangan teknologi saat ini, sarana pengaduan juga dapat menggunakan nomor kontak atau akun sosial media milik instansi penyelenggara pelayanan publik yang dirasa lebih mudah untuk dijangkau oleh masyarakat. Namun sarana pengaduan seperti yang telah disebutkan, sepertinya belum dapat berfungsi optimal.

Masyarakat sering kali menyampaikan keluhan atau aduan atas penyelenggaraan pelayanan publik tidak pada sarana yang disediakan. Sehingga keluhan tersebut tidak diketahui oleh instansi yang terkait dan tidak mendapatkan penyelesaian.

Bisa jadi ini dikarenakan kurangnya informasi masyarakat terhadap sarana pengaduan di instansi pelayanan publik, atau belum diumumkannya sarana pengaduan oleh instansi penyelenggara pelayanan publik. Padahal wajib bagi penyelenggara pelayanan publik mengumumkan sarana pengaduan yang disediakan.

Ini menjadi catatan bersama, bagi para pihak yang berperan dalam penyelenggaraan pelayanan publik untuk dapat memanfaatkan sarana pengaduan yang tersedia dan memelihara sarana dan fasilitas pengaduan agar dapat terus dimanfaatkan.

Kedua, aduan yang diterima oleh penyelenggara pelayanan publik wajib diperiksa untuk memberikan tanggapan pengaduan sesuai dengan peraturan yang berlaku bagi penyelenggara. Hal ini berdasarkan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 47.

Jadi, setiap aduan yang diterima oleh penyelenggara pelayanan publik harus ditanggapi, terkait bagaimana tindak lanjutnya akan disesuaikan dengan kewenangan dan prosedur yang berlaku bagi penyelenggara pelayanan publik.

Selain itu, aduan yang diterima ditindaklanjuti oleh petugas pengelola pengaduan berdasarkan mekanisme dan pengelolaan pengaduan yang telah disusun. Jika pengaduan tidak ditanggapi atau diselesaikan oleh penyelenggara pelayanan publik, masyarakat dapat melakukan pengaduan atau laporan tersebut ke perwakilan Ombudsman Republik Indonesia yang saat ini sudah ada di 34 provinsi melalui sarana pengaduan yang tersedia.

Apabila memenuhi persyaratan sesuai pada ketentuan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2009 tentang Ombudsman Republik Indonesia, maka aduan atau laporan tersebut akan ditindaklanjuti sesuai dengan kewenangan Ombudsman Republik Indonesia.

Pengaduan yang disampaikan masyarakat baik kepada penyelenggara pelayanan publik atau Ombudsman Republik Indonesia diharapkan dapat terus menjadi fungsi kontrol untuk melakukan perbaikan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik di instansi penyelenggara pelayanan publik, yang dapat direspon positif oleh para pihak yang berperan dalam pelayanan publik. (\*)