

PROSPEK SP4N-LAPOR! DALAM MEWUJUDKAN PELAYANAN PUBLIK BERKUALITAS

Rabu, 03 Februari 2021 - Maulana Achmadi

Hampir 12 tahun Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik diberlakukan. Secara garis besar, kehadiran UU Pelayanan Publik menunjukkan komitmen pemerintah dalam meneghadrirkan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat. Hal ini terlihat dari semangat pembentukan UU Pelayanan Publik yang secara eksplisit dimuat dalam konsideran menimbang, bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan pelayanan publiknya.

Tak sebatas menyediakan pelayanan publik dalam bentuk fisik, pemerintah juga berkomitmen untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas, serta jaminan rasa aman kepada warga negara, baik dalam rangka mengakses pelayanan, maupun menyampaikan komplain/pengaduan dalam pelayanan publik yang tidak sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan. Hal ini sejalan dengan hak masyarakat dalam pelayanan publik, yakni mendapatkan tanggapan terhadap pengaduan yang disampaikan.

Pemerintah terus berbenah dalam upaya menghadirkan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat. Salah satunya membuka ruang kepada masyarakat untuk menyampaikan pengaduan terhadap pelayanan publik yang belum baik, melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional- Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!). Sejatinya SP4N-LAPOR! dibentuk dengan 3 tujuan mendasar, yakni untuk mewujudkan *Pertama*, penyelenggara yang dapat mengelola pengaduan dari masyarakat secara sederhana, cepat, tepat, tuntas, dan terkoordinasi dengan baik. *Kedua*, penyelenggara memberikan akses untuk partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan. Dan *ketiga*, meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Jika dilihat data di laman web Lapor.go.id, jumlah pelapor per Januari 2019 adalah sebanyak 801.257 pengguna, sedangkan laporan yang masuk di SP4N dari tahun 2012 hingga 2019 sebanyak 1.389.891. Laporan yang masuk tersebut berasal dari 34 Kementerian, 96 Lembaga, dan 493 Pemerintah daerah di Indonesia yang telah terhubung dengan SP4N-LAPOR! Hal ini menjadi cermin bahwa sarana yang disediakan pemerintah mulai berjalan baik dan mendapatkan atensi dari masyarakat. Lalu apakah SP4N-LAPOR! Dapat berkontribusi dalam peningkatan kualitas layanan publik di masa mendatang?

Jawabannya bisa jadi ya dan tidak. Bisa berkontribusi pada perbaikan pelayanan publik, saat pengaduan yang disampaikan masyarakat ke aplikasi Lapor tersebut direspon dengan baik dan tepat sasaran. Dalam artian konsep *no wrong door policy* dijalankan dengan baik. Instansi penyelenggara pelayanan publik memberikan penjelasan dan tindak lanjut sesuai dengan apa yang dikehendaki pengadu, tentu dengan memperhatikan ketentuan yang berlaku. Ketika petugas pengelola pengaduan dan penyelenggara pelayanan publik bersikap terbuka untuk menerima masukan, baik berupa pengaduan ataupun saran dari publik, maka sistem pengaduan yang dibangun oleh pemerintah tersebut akan memiliki prospek untuk berkontribusi mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Bayangkan saja, jika masyarakat mulai peduli dengan pelayanan publik, maka akan berdampak baik bagi pembangunan. Misalnya masyarakat aktif memberikan atau menyampaikan pengaduan mengenai infrastruktur, bangunan pusat layanan kesehatan masyarakat (Puskesmas) yang rusak bahkan tidak memadai misalnya, pemerintah dalam merencanakan program pembangunan dapat berpegang pada data laporan masyarakat yang disampaikan melalui aplikasi Lapor tersebut, sehingga pembangunan yang dilakukan benar-benar pembangunan yang berkontribusi dan bermanfaat bagi kehidupan masyarakat banyak.

Dalam Permenpan-RB Nomor 46 Tahun 2020 Tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024, disebutkan salah satu target yang hendak dicapai adalah menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap kanal SP4N-LAPOR!. Harapannya masyarakat percaya bahwa kanal pengaduan yang disediakan oleh pemerintah tersebut, dapat menyelesaikan pengaduannya, dengan prosedur dan tata cara yang mudah dan tepat sasaran. Sehingga tujuan mendapatkan kepercayaan masyarakat tersebut akan berjalan beriringan dengan penanganana dan tindak lanjut laporan yang tepat sasaran. Sejatinya sistem pengelolaan yang dibangun oleh pemerintah tak hanya bermanfaat dan membantu masyarakat, sebagai jembatan untuk menyampaikan aspirasi/kebutuhan dalam pelayanan publik, namun juga sangat bermanfaat bagi pemerintah sendiri, jika pengaduan yang masuk dikelola dengan baik dan menjadi basis data dalam pembangunan dan peningkatan kualitas pelayanan publik di setiap bidangnya, baik layanan jasa, barang dan administratif.

Di sisi lain, kanal SP4N-LAPOR! yang disediakan pemerintah bisa jadi tidak dapat berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan publik. Hal ini disebabkan pada beberapa hal, seperti *pertama*, pengaduan yang disampaikan masyarakat, tidak mendapatkan tindak lanjut. Sebagaimana dipaparkan pada Lampiran Permenpan-RB Nomor 46 Tahun 2020, dipaparkan tentang Permasalahan Lingkungan Strategis Dan Pengelolaan SP4N-LAPOR! bahwa di tahun 2019, terdapat 16.650 laporan masyarakat yang belum mendapatkan tindak lanjut. Tentunya jumlah tersebut terbilang banyak, bayangkan saja betapa kecewanya masyarakat yang sudah menyampaikan pengaduannya melalui kanal pengaduan tersebut, namun tak ada kabar dan tindak lanjut atas permasalahan yang disampaiakannya.

Kedua, terhadap pengaduan masyarakat, petugas pengelola pengaduan hanya menyampaikan jawaban secara normatif,

sehingga tak menyelesaikan permasalahan yang dimaksud pengadu. Hal ini pernah terjadi di tahun 2018, ketika seorang dosen penerima beasiswa, kemudian menyampaikan pengaduan ke Kementerian terkait, karena proses pendaftarannya terganjal oleh pihak Kementerian. Ketika itu, yang bersangkutan hanya mendapat penjelasan secara normatif, petugas pengelola pengaduan hanya menyampaikan terimakasih dan mencantumkan beberapa ketentuan, tanpa memeberikan penjelasan ataupun korelasi ketentuan tersebut dengan permasalahan yang disampaikan pengadu. Sehingga akhirnya pengadu merasa tidak mendapatkan layanan yang baik dari petugas pengelola pengaduan Laporan!, dan memutuskan untuk melaporkan permasalahannya ke Ombudsman Kalsel.

Ketiga, proses tindak lanjut laporan lumayan membutuhkan waktu, belum ada ruang untuk pengaduan yang bersifat mendesak. Semua pengaduan diperlakukan sama dengan proses setidaknnya verifikasi dalam waktu 3 hari, proses tindak lanjut dalam jangka 5 hari, dan proses memberi tanggapan balik dalam waktu 10 hari. Tentunya hal ini akan menjadi kendala jika sebuah laporan yang disampaikan masyarakat membutuhkan penanganan segera, misalnya proses rekrutmen kepegawaian yang biasanya dilakukan dalam waktu tak terlalu lama, dari satu tahapan ke tahapan selanjutnya. Atau bisa juga permasalahan penerimaan peserta didik/mahasiswa yang tahapannya dan tenggat waktunya sudah ditentukan. Sehingga jika lambat proses penanganannya, bisa jadi berujung pada ketidاكلulusan peserta. Hal ini tentu saja akan menimbulkan kerugian baik materil maupun immateriil bagi peserta. Sehingga ke depan, kiranya perlu dipertimbangkan mekanisme penanganan khusus bagi pengaduan-pengaduan yang bersifat mendesak tersebut.

Harapannya kanal pengaduan melalui SP4N-LAPOR! yang telah dirintis dan mulai mendapat perhatian dari masyarakat tersebut, berjalan dengan optimal. Sehingga tak hanya kepercayaan masyarakat yang semakin tinggi kepada Pemerintah, juga membawa perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia.

Â

Â