

# TATA KELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

Rabu, 06 Maret 2019 - Shintya Gugah Asih T.

Dalam 2 Tahun terakhir, ada beberapa peristiwa pelayanan publik yang menyeruak pada masyarakat luas di Provinsi Lampung, beberapa diantaranya kita pernah membaca atau mendengar peristiwa seorang ibu yang membawa jenazah anaknya dengan menggunakan angkutan kota (angkot) yang pada akhirnya diantar dengan menggunakan mobil jenazah milik salah satu pemerintah daerah di Provinsi Lampung, peristiwa tersebut kita dengar melalui media massa, elektronik, dan media sosial.

Selain itu, kita juga tak lupa dengan lagu berjudul "Jalanku hancur seperti kolam ikan" yang dinyanyikan oleh sekelompok pemuda yang menggambarkan betapa buruknya kondisi jalan di salah satu Daerah Provinsi Lampung dan diunggah di berbagai media sosial baik Instagram, Facebook dan juga Youtube bahkan hingga sekarang video lagu tersebut masih ada.

Selain dua peristiwa tersebut, kita juga sering mendengar keluhan-keluhan masyarakat terkait pelayanan publik dilontarkan di media sosial oleh masyarakat yang merasa tidak puas dengan pelayanan publik yang diterimanya, seperti permasalahan KTP Elektronik, permasalahan kesehatan, permasalahan pendidikan, dan lain-lain. Nah, perlu kita cermati bahwa beberapa contoh peristiwa tersebut merupakan bentuk penyampaian keluhan (pengaduan) masyarakat terhadap pelayanan publik yang tidak terkelola dengan baik, mungkin karena masyarakat tidak mengetahui saluran pengaduannya atau memang pemerintah tidak menyediakan saluran pengaduan tersebut.

Walaupun permasalahan-permasalahan tersebut telah selesai atau diselesaikan oleh Pemerintah atau bahkan senyap dengan sendirinya, tetapi peristiwa tersebut telah banyak diketahui publik, yang pada akhirnya publik akan memiliki persepsi tersendiri atas peristiwa-peristiwa pelayanan publik yang pernah dikeluhkan oleh masyarakat.

## Definisi dan Urgensi Pengaduan

Jika mendengar istilah "**Pengaduan**", kita pada umumnya mempersepsikan kata tersebut dengan sesuatu yang buruk atau negative, bahkan ketika terdapat pengaduan dalam pelayanan publik, pemerintah sering kali justru melakukan *counter attack* terhadap masyarakat yang mengadu, padahal jika mengacu pada peraturan Perundang-undangan, istilah pengaduan dalam pelayanan publik merupakan kata atau tindakan yang bersifat positif bahkan membangun.

Definisi pengaduan terdapat di banyak peraturan, salah satunya terdapat pada Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan, dalam Pasal 1 angka 8 dijelaskan bahwa 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. Jika definisi tersebut kita jabarkan maka ada 3 (tiga) point yang bisa diambil yaitu: (1) Penyampaian keluhan tentang pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan Publik, (2) Penyampaian keluhan tentang pengabaian kewajiban oleh penyelenggara layanan; (3) Penyampaian keluhan tentang pelanggaran larangan oleh penyelenggara layanan.

Dari definisi tersebut dapat kita pahami bahwa pengaduan pelayanan publik yang disampaikan masyarakat kepada penyelenggara pelayanan publik merupakan salah satu bentuk control atau pengawasan yang dilakukan masyarakat kepada penyelenggara pelayanan publik, karena dalam Pelayanan Publik masyarakat merupakan salah satu dari tiga unsur pengawas eksternal yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pengaduan masyarakat juga berguna bagi pimpinan dalam organisasi penyelenggara pelayanan publik untuk melakukan evaluasi terhadap bawahannya dalam melaksanakan standar pelayanan publik.

Karena begitu pentingnya pengelolaan pengaduan pelayanan publik, hampir diseluruh peraturan yang mengatur tentang pelayanan publik terdapat pasal tentang pengelolaan pengaduan, contohnya Permendagri nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan, Permenkes Nomor 04 Tahun 2018 tentang kewajiban rumah sakit dan kewajiban pasien, Permendikbud nomor 16 Tahun 2016 sebagaimana diubah dengan Permendikbud nomor 9 Tahun 2018 tentang Program Indonesia Pintar.

Untuk mengintegrasikan pengelolaan pengaduan secara nasional, Pemerintah Pusat melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Ombudsman Republik Indonesia, dan Kantor Staf Presiden telah meluncurkan layanan pengaduan yang bernama Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat atau lebih dikenal dengan sebutan LAPOR, yang pada Tanggal 07 Februari 2019 kemaren telah diluncurkan versi 3.0 nya. Dengan adanya aplikasi LAPOR

tersebut, diharapkan Pemerintah Daerah dan penyelenggara pelayanan publik lainnya dapat segera terhubung dengan LAPOR agar penanganan pengaduan dapat terintegrasi secara nasional.

## Tata Kelola Pengaduan

Sejalan dengan perkembangan manajemen penyelenggaraan negara, dan dalam upaya mewujudkan pelayanan prima dan berkualitas, paradigma pelayanan publik berkembang dengan fokus pengelolaan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan (*customer-driven government*). Untuk mencapai tujuan tersebut diperlukan *feedback* dari masyarakat sebagai pengguna layanan agar pemerintah sebagai penyelenggara layanan mengetahui apa keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh pemerintah, salah satu bentuk *feedback* yang dapat dilakukan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan adalah melalui pengaduan. Maka pemerintah harus melakukan Tata Kelola Pelayanan Publik dengan baik. Untuk itu, diperlukan komitmen dan pemahaman bagi seluruh *stake holder* pelayanan publik, dari mulai pimpinan penyelenggara layanan, pelaksana layanan sampai dengan kepada masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik.

Dalam pengelolaan pengaduan yang telah diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan, ada beberapa tahapan penting yang perlu diketahui oleh penyelenggara Pelayanan Publik agar Tata Kelola Pengaduan dapat berjalan secara efektif dan efisien, diantaranya yaitu: (1) Tersedianya sarana penyampaian pengaduan, dapat melalui telepon, sms, WA, datang langsung, dsb; (2) Adanya pejabat yang mengelola pengaduan; (3) Terdapat sistem mekanisme prosedur pengaduan; (4) Terdapat jangka waktu penyelesaian pengaduan; (5) Menyusun laporan secara berkala hasil pengelolaan pengaduan yang telah dilakukan sebagai bahan evaluasi dan pertimbangan kebijakan peningkatan pelayanan publik.

Pada Tahun 2010, Badan Perencanaan dan Pembangunan Nasional (Bappenas) melalui Direktorat Aparatur Negara telah melakukan kajian dengan judul Manajemen Pengaduan Masyarakat dalam pelayanan Publik, dalam kesimpulannya, Bappenas memberikan beberapa rekomendasi kepada penyelenggara pelayanan publik dalam memperbaiki pengelolaan pengaduan masyarakat, diantaranya: (1) Memperbaiki perencanaan penanganan pengaduan; (2) Memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) penanganan Pengaduan yang jelas; (3) Mengembangkan sistem monitoring dan evaluasi manajemen Pengaduan; (4) Peningkatan kualitas SDM Pengelola Pengaduan; (4) Adanya sosialisasi manajemen pengaduan kepada seluruh *Stakeholder* (pegawai dan masyarakat sebagai pengguna layanan). Beberapa rekomendasi Bappenas tersebut setidaknya memberikan gambaran perbaikan yang bisa dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam pengelolaan pengaduan masyarakat.

Selain dapat diadukan kepada Instansi penyelenggara layanan, keluhan terkait pelayanan publik juga dapat dilaporkan kepada Ombudsman Republik Indonesia sebagai pengawas eksternal pelayanan publik, yang saat ini telah memiliki perwakilan di seluruh provinsi (34 Perwakilan) di Indonesia. Bahkan selama tiga tahun terakhir (2016 s.d 2018), Ombudsman Republik Indonesia dan seluruh kantor perwakilan telah menerima sekitar 23.521 Laporan dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik.

Untuk itu, kepada masyarakat yang memiliki keluhan terkait pelayanan publik, jika pengaduannya terkait pelayanan publik tidak diberi tanggapan atau tidak diselesaikan oleh penyelenggara layanan maka dapat segera melapor ke Ombudsman R.I Pusat atau di kantor perwakilan provinsi seluruh Indonesia, untuk Provinsi Lampung alamatnya terletak di Jalan Way Semangka Nomor 16.A Pahoman Kota bandar Lampung dan dapat juga melalui call center 137 atau WhatsApp Pengaduan 081373899900. (ORI-Lampung)