

# TRANSPARANSI DAN LAYANAN PENGADUAN ERA INDUSTRI 4.0

Rabu, 30 September 2020 - Kgs. Chris Fither

Pandemi Covid-19 menciptakan kehidupan baru bagi masyarakat. Kehidupan baru bukan berarti kembali normal, akan tetapi memulai kehidupan pasca memuncaknya pandemi Covid-19. Luar biasanya pandemi tersebut seperti 'memaksa' berbagai lini untuk lebih kreatif agar kebiasaan sebelumnya tetap dapat terlaksana dengan baik. Terlebih, kebutuhan masyarakat stagnan bahkan meningkat, namun bagaimana dengan pemenuhannya? Bagaimana masyarakat dapat memantau sudah sejauh mana penyelenggaraan pelayanan tersebut?

## Tantangan Rasa Peluang dalam Pelayanan Publik Era Industri 4.0

Berbicara terkait dengan kebutuhan masyarakat yang kian meningkat menuntut penyelenggara pelayanan publik untuk terus memberikan pelayanan prima bagi masyarakat. Namun, pandemi seperti tantangan bagi penyelenggara dalam mewujudkan hal tersebut. Tidak sedikit penyelenggara pelayanan publik yang mengalami *shock* karena harus menghadapi transisi pelayanan publik. Belum lagi, penyelenggara pelayanan publik yang belum menggunakan kecanggihan teknologi dalam memberikan layanannya terutama di wilayah-wilayah terpencil. Tentu hal tersebut menjadi masalah karena tidak meratanya kesiapan pelayanan publik dalam menghadapi pandemi pada era industri 4.0.

Namun, beberapa wilayah di Indonesia menangkap tantangan tersebut sebagai peluang dalam menyelenggarakan pelayanan publik pada era industri 4.0 saat ini. Sebagai contoh di Kabupaten Gowa yang menghadirkan inovasi pelayanan publik untuk mengakomodir layanan pembuatan identitas kependudukan salah satunya akta kelahiran di 18 kecamatan termasuk wilayah dataran tinggi yang jauh untuk diakses melalui sistem daring. Bahkan, pada Disdukcapil Kota Tangerang menggunakan aplikasi WhatsApp dalam memberikan pelayanan administrasinya.

Berdasarkan hal tersebut, tentu sangat memberikan inspirasi terkait solusi dalam menghadapi tantangan pelayanan publik era industri 4.0. Terlebih, sebagai penyelenggara pelayanan publik harus menerapkan asas-asas pelayanan publik salah satunya cepat, mudah, dan terjangkau sebagaimana tercantum pada Pasal 4 huruf l UU Nomor 25/2009 Tentang Pelayanan Publik. Selain itu, penyelenggara publik memiliki kewajiban dalam memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggara pelayanan publik yang tercantum dalam Pasal 15 huruf e UU Nomor 25/2009 Tentang Pelayanan Publik. Sehingga berdasarkan hal tersebut sudah merupakan kewajiban bagi penyelenggara pelayanan publik untuk 'jemput bola' kepada masyarakat dalam memberikan layanan yang terjangkau dan berkualitas.

Namun, tantangan lain juga menghantui pelayanan publik pada era industri 4.0. Adapun tantangan tersebut terkait dengan transparansi. Apabila tantangan pelayanan publik sudah dapat dijawab oleh penyelenggara pelayanan publik, apakah transparansi pun sama kiranya? Hal tersebutlah yang menjadi tantangan besar bagi penyelenggara pelayanan publik yang sejatinya perlu memanfaatkan kecanggihan teknologi dalam memberikan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik. Adapun produk konkrit dalam mewujudkan transparansi tersebut adalah melalui pengelolaan pengaduan secara daring. Penyediaan sarana pengaduan merupakan kewajiban bagi penyelenggara pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Pasal 36 UU Nomor 25/2009 tentang Pelayanan Publik. Sehingga diharapkan setiap penyelenggara pelayanan publik melakukan transparansi atas penyelenggaraan pelayanan publik diiringi pengelolaan pengaduan yang efektif sehingga pengawasan pun dapat berjalan maksimal.

## Transparansi dan Layanan Pengaduan Era Industri 4.0

Sebelum lebih jauh membahas transparansi pelayanan publik era industri 4.0, perlu diketahui bahwa transparansi menurut Mardiasmo (2004:30) adalah informasi yang diberikan oleh pemerintah secara terbuka (*openness*) kepada penerima layanan terkait dengan aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik. Sehingga transparansi merupakan aspek dasar dalam mewujudkan tata pemerintahan yang baik (*good governance*) dan mendorong adanya pengawasan. Pada era 4.0 suatu keniscayaan transparansi dalam pelayanan publik dapat diterapkan. Sehingga mau tidak mau dan suka tidak suka pada era saat ini penyelenggara pelayanan publik harus kreatif pula dalam menyiapkan sarana prasarana pengelolaan pengaduan dalam mendorong transparansi selain memberikan pelayanan kepada masyarakat secara

merata. Tidak lagi melalui tatap muka, melainkan melalui layanan digital agar pengaduan pelayanan publik tetap berjalan tanpa diiringi dengan penyebaran Covid-19. Dengan kata lain, penyelenggara pelayanan publik harus berinovasi dalam membuka pengaduan daring agar pelayanan publik semakin baik dan efektif.

## **Fungsi Ombudsman sebagai Pengawas Pelayanan Publik**

Ombudsman memiliki tugas yaitu menerima Laporan atas dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana tercantum dalam Pasal 7 UU Nomor 37/2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Berdasarkan hal tersebut, Ombudsman memiliki tugas dalam menerima aduan masyarakat, baik berupa konsultasi maupun laporan. Adapun contoh yang telah dilakukan oleh Ombudsman dalam menampung aduan masyarakat ditengah pandemi saat ini yaitu melalui konsultasi pelayanan publik secara daring dan resmi diluncurkan awal bulan September 2020. Adapun konsultasi pelayanan publik secara daring tersebut dapat ditampung melalui berbagai kanal, khususnya melalui aplikasi WhatsApp. Adapun konsultasi pelayanan publik secara daring tersebut sebagai bentuk pengawasan bagi penyelenggaraan pelayanan publik masa pandemi. Hal tersebut diharapkan dapat menjadi contoh bagi penyelenggara pelayanan publik agar lebih transparan dan membuka pengaduan daring. Sehingga antara penyelenggara dengan pengawasa eksternal maupun internal dapat bersinergi dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik dan prima.