

# URGENSI PENGELOLAAN PENGADUAN INTERNAL BAGI PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

Selasa, 02 Februari 2021 - Risqa Tri

"Saya sudah bolak-balik ke instansi itu Bu tapi tidak ada yang memberikan tanggapan memuaskan terhadap keluhan saya. Petugasnya tidak ramah pada saat saya datang menyampaikan keluhan." Kalimat-kalimat tersebut sering saya dengar saat menerima konsultasi atau laporan dari masyarakat ke Ombudsman RI tempat saya bekerja.

Sangat berbeda sekali saat kita menyampaikan keluhan kepada instansi swasta yang memberikan pelayanan. Hal ini saya rasakan sendiri pada saat saya mengakses salah satu gerai *provider* telekomunikasi, selesai saya menyampaikan keluhan, baru akan keluar dari pintu gerai sudah hadir notifikasi di *smartphone* saya "Terima kasih Anda sudah menyampaikan keluhan kepada kami, mohon untuk dapat memberikan *feedback* terhadap pelayanan *customer service* kami", kita bisa melihat begitu kontrasnya perbedaan tersebut.

## Laporan Pengaduan Adalah Input Perbaikan

Menurut saya permasalahan ini dikarenakan masih banyak instansi pemerintah menganggap bahwa pengaduan/keluhan merupakan "aib" yang harus ditutupi, bukan sebagai input untuk memperbaiki pelayanan. Sehingga instansi penyelenggara pelayanan hanya fokus untuk menyelesaikan pengaduan/keluhan tersebut dengan cara "potong kompas", apalagi jika sudah menjadi viral di tengah masyarakat tanpa adanya proses monitoring dan evaluasi dalam penyelesaiannya. Belum lagi apabila atasan instansi tersebut sangat reaktif dalam mereponsnya, evaluasi hanya sebatas memecat petugas pelaksana tanpa adanya upaya evaluasi internal secara menyeluruh. Hal ini berdampak pada berulangnya keluhan dengan substansi keluhan yang sama.

Sepertinya instansi penyelenggara perlu merefleksikan kembali bahwa banyaknya pengaduan bukan selalu indikator buruknya penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan, demikian juga sebaliknya sedikitnya pengaduan yang masuk bukan juga indikator bahwa pelayanan publik di instansi tersebut sudah baik. Banyaknya pengaduan bisa jadi merupakan salah satu indikator bahwa masyarakat sudah semakin sadar bahwa memiliki hak untuk menyampaikan pengaduan ke instansi penyelenggara apabila mendapatkan pelayanan publik yang tidak patut.

Sebaliknya sedikitnya pengaduan mungkin saja karena tidak dibukanya "ruang" untuk masyarakat menyampaikan pengaduan sehingga masyarakat tidak mengetahui harus kemana dan bagaimana menyampaikan pengaduan. Maka jangan heran jika masyarakat banyak menggunakan media sosial sebagai ruang untuk menyampaikan keluhan yang kemudian saat *postingan* tersebut viral, maka instansi baru akan "kebakaran jenggot" untuk segera memadamkan keluhan tersebut.

## Manajemen Pengelolaan Pengaduan Internal

Dalam jurnal yang berjudul Reformasi Pelayanan Publik yang dituliskan oleh Ali Abdul Wakhid menyatakan bahwa pengembangan sistem pengelolaan pengaduan merupakan salah satu hal mikro yang perlu dipersiapkan oleh penyelenggara pelayanan publik agar pelayanan publik yang diberikan prima dan berkualitas, selain penetapan standar pelayanan, pengembangan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan pengembangan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM).

"Saya sudah melakukan rekaman KTP elektronik sudah sejak 2 tahun lalu, namun sampai saat ini belum jadi."

"Saya sudah membayar biaya untuk pembuatan sertifikat tanah tapi sampai saat ini belum dilakukan pengukuran oleh petugas Kantor Pertanahan."

Itulah beberapa laporan yang paling sering dikeluhkan oleh masyarakat. Seharusnya hal tersebut tidak perlu harus berulang

kali dikeluhkan jika penyelenggara pelayanan sudah menetapkan jangka waktu pelayanan dalam standar pelayanan. Petugas pelaksana juga harus patuh terhadap SOP yang telah ditetapkan dalam memberikan pelayanan ke masyarakat.

Pengelolaan pengaduan internal sepatutnya menjadi bagian yang tidak terpisahkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Jika dikelola dengan baik pengelolaan pengaduan internal sesungguhnya dapat menjadi bahan untuk melakukan evaluasi internal dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Substansi yang paling banyak dikeluhkan masyarakat dapat dilakukan evaluasi dan monitoring terkait standar pelayanan yang sudah ditetapkan, sarana, prasarana dan fasilitas pendukung yang belum memadai serta petugas pelaksana yang belum kompeten sehingga perlu dilakukan peningkatan kapasitas menjadi bagian dari solusi yang harus dilakukan untuk perbaikan pelayanan di masa yang akan datang.

Saat ini Pemerintah telah mengembangkan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional atau dikenal dengan SP4N melalui aplikasi LAPOR! (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat). Namun menurut hemat penulis sebaik apapun sistem atau aplikasi tersebut, itu semua hanya sebatas sistem atau aplikasi. Instansi penyelenggara pelayanan perlu manajemen yang baik dalam mengelola pengaduan internal dengan menyediakan pengelola pengaduan yang kompeten, mekanisme pengelolaan pengaduan yang transparan dan akuntabel dan jangka waktu penyelesaian pengaduan yang memberikan jaminan kepada Pelapor bahwa laporannya ditindaklanjuti dalam waktu yang patut. Hal ini sebagaimana telah diatur dalam Perpres 76/2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Apakah penyelenggara pelayanan publik telah siap untuk mempersiapkan itu semua dalam rangka mengelola pengaduan internalnya?