

# DESAIN PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK

Selasa, 14 Desember 2021 - Risqa Tri

Berulang-ulang masyarakat mendengar kata Pelayanan Publik. Kalau boleh kami ulang, definisi 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 yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, kalimat tersebut merupakan definisi Pelayanan Publik menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dari rangkaian kalimat definisi tersebut bisa kita artikan setiap pemenuhan kebutuhan pelayanan atas barang, jasa dan administratif terhadap masyarakat harus dipenuhi oleh penyelenggara pelayanan, yaitu pemerintah.

Dalam konsep pelayanan publik, posisi masyarakat ialah sebagai pengguna layanan, yang memiliki hak atas pelayanan publik serta berhak menuntut pelayanan yang seharusnya diperoleh. Namun, masyarakat sesungguhnya bukan hanya sekedar pengguna atau sering dianalogikan sebagai customer, melainkan dapat mengambil bagian dalam membuat dan merumuskan kebijakan. Partisipasi masyarakat merupakan salah satu konsep yang merujuk pada keterlibatan aktif masyarakat pada pengambilan keputusan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik. Partisipasi masyarakat sangat penting agar para penyelenggara pelayanan publik dapat lebih mengenal warganya, termasuk cara berpikir dan kebiasaan hidup warga masyarakatnya, masalah yang dihadapinya, apa yang disumbangkan dalam memecahkan masalah yang dihadapinya dan lain-lain. Kurangnya partisipasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik akan menyebabkan kebijakan-kebijakan publik yang diputuskan tidak mampu mengakomodir berbagai aspirasi dan kepentingan masyarakat yang dapat menimbulkan kegagalan pada pencapaian tujuan kebijakan.

Peran serta masyarakat atau yang dalam tulisan ini kita sebut dengan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik dimulai sejak penyusunan standar pelayanan sampai dengan evaluasi dan pemberian penghargaan. Peran serta atau partisipasi masyarakat dapat diwujudkan dalam bentuk kerja sama, pemenuhan hak dan kewajiban masyarakat, serta peran aktif dalam penyusunan kebijakan pelayanan publik. Hal ini diatur di Pasal 39 ayat (1) dan (2) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Saat ini saya sangat ingin sekali melihat dimana sebenarnya peran masyarakat untuk ikut mengawasi pelayanan publik? Bila kita melihat Pasal 35 ayat (3) huruf a Undang-undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menyatakan bahwa pengawasan eksternal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui pengawasan oleh masyarakat berupa laporan atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Jadi bisa dikatakan selain Ombudsman dan DPR sebagai pengawas eksternal pelayanan publik, masyarakat adalah salah satu unsur yang amat sangat penting dalam pengawasan pelayanan publik dari sisi eksternal. Karena masyarakatlah yang merasakan langsung bagaimana sebuah pelayanan berjalan dengan baik sesuai regulasi atau malah kurang baik dan tidak sesuai regulasi.

## Model Partisipasi Masyarakat

Menurut saya, partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik bisa terbagi menjadi tiga model, yaitu dengan model yang pertama masyarakat ikut atau diikutkan dalam penyusunan standar pelayanan, model yang kedua ialah dengan membuat pengaduan laporan masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik, dan model ketiga dengan cara peran aktif kelompok-kelompok masyarakat dalam melakukan pengawasan dan memberikan masukan dan gagasan yang berkaitan tentang pelayanan publik kepada penyelenggara pelayanan, bisa melalui kelompok-kelompok yang memiliki karakteristik khusus seperti kelompok perempuan, kelompok buruh, kelompok nelayan/petani atau kelompok berkebutuhan khusus maupun kelompok yang memang secara umum mengawasi kebijakan-kebijakan pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik.

## Partisipasi Keterlibatan Penyusunan Standar Pelayanan

Pelayanan Publik yang ideal diharapkan lebih menitikberatkan pada partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraannya. Partisipasi masyarakat bisa dimulai sejak perencanaan pelayanan publik dalam bentuk kebijakan sampai dengan pengawasan atas kebijakan yang telah dibuat oleh penyelenggara tersebut. Pada proses perencanaan, dalam penentuan

standar dan kriteria pelayanan publik, masyarakat diharapkan mampu memberikan masukan dan harapan atas pelayanan publik yang akan diberikan penyelenggara. Keterlibatan masyarakat dalam pembuatan dan penyusunan standar pelayanan juga penting untuk mengukur sejauh mana masyarakat dan pengguna layanan dapat mengakses dan melengkapi standar pelayanan yang dibuat oleh penyelenggara. Hal tersebut untuk mengantisipasi bila di kemudian hari standar pelayanan telah dibuat oleh penyelenggara tetapi masyarakat sebagai yang mengakses pelayanan malah terasa berat untuk melengkapi standar pelayanan yang ditetapkan

### **Partisipasi dengan Menyampaikan Laporan atau Pengaduan Pelayanan Publik**

Adanya pengaduan yang disampaikan oleh anggota masyarakat ke Ombudsman RI mengenai maladministrasi dalam pelayanan publik merupakan bentuk partisipasi masyarakat yang menjadi dasar bagi Ombudsman RI untuk menjalankan tugas dan kewenangannya. Tanpa partisipasi masyarakat terhadap fungsi Ombudsman RI, dapat dipastikan bahwa pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik tidak akan maksimal (Modul II Parmas, 2017). Ombudsman sebagai pengawas eksternal pelayanan publik juga memiliki tugas berat untuk membuat masyarakat berani menyampaikan pengaduan atau laporannya kepada Ombudsman atau atasan penyelenggara layanan. Saat ini masyarakat yang terkena imbas buruknya pelayanan publik masih enggan menyampaikan keluhannya ke Ombudsman. Dengan pesatnya kemajuan media sosial, masyarakat di era ini sudah mulai menyampaikan keluhannya di media sosial, namun penyelenggara pelayanan publik akan sulit menindaklanjuti laporan/pengaduan di media sosial karena hal tersebut hanya dengan bentuk keluhan pribadi, tidak disampaikan ke instansi resmi yang mengawasi pelayanan publik seperti Ombudsman.

### **Partisipasi Aktif Kelompok Masyarakat**

Berbeda dengan di atas yang pengaduan atau laporan disampaikan oleh masyarakat secara personal, saya sering juga sebut dengan advokasi personal atau mengadvokasi dirinya sendiri. Masyarakat yang peduli dengan pelayanan publik bisa membentuk kelompok-kelompok untuk mengawasi pelayanan publik. Dengan berkelompok maka perjuangan masyarakat untuk mengadvokasi dirinya di hadapan penyelenggara pelayanan publik bisa lebih kuat dibandingkan dengan hanya sendiri-sendiri. Kelompok dengan berbagai macam karakteristik bisa terbentuk sesuai dengan kepedulian masyarakat terhadap sektor pelayanan publik tertentu. Dengan berkelompok, advokasi masyarakat di hadapan penyelenggara pelayanan juga lebih terstruktur. Pendapat saya, dengan mengawasi pelayanan publik secara berkelompok, masyarakat dapat semakin kuat dihadapan penyelenggara pelayanan dan masyarakat bisa bersama-sama dengan orang-orang yang senasib atau memiliki problem pelayanan yang sama. Sehingga advokasi struktural pelayanan publik dapat dilakukan oleh kelompok yang mengawasi pelayanan publik. Memang perlu ada batasan-batasan tertentu ketika kelompok pengawas pelayanan publik melakukan pengawasan. Muaranya adalah sama, yaitu menyampaikan pengaduan dan laporan ke Ombudsman Republik Indonesia.

Lalu, desain partisipasi masyarakat yang seperti apa yang dibutuhkan oleh Ombudsman RI dalam 5 sampai 10 tahun ke depan? Menurut saya, desain partisipasi masyarakat yang dibutuhkan oleh Ombudsman ke depan ialah partisipasi masyarakat yang memperkuat kerja-kerja Ombudsman. Partisipasi masyarakat yang mampu "mengkampanyekan" kerja Ombudsman yang saat ini dinilai terlalu senyap ke seluruh pelosok negeri, partisipasi masyarakat yang siap berada di sisi paling depan untuk membela Ombudsman ketika Ombudsman dilemahkan oleh pihak lain, partisipasi masyarakat yang seratus persen percaya dengan dengan kerja-kerja Ombudsman dan selalu memberikan kritik yang membangun untuk kinerja Ombudsman. Apapun penamaannya, mulai saat ini Ombudsman melihat dan merawat pihak-pihak yang selalu percaya dengan kerja Ombudsman. Jangan biarkan sahabat-sahabat itu didiamkan oleh Ombudsman tanpa ada silaturahmi. Ombudsman besar karena *trust* masyarakat pada lembaga ini.

Hidayat Pratama, SH

Asisten Ombudsman RI