

# LAPOR! DAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

Rabu, 07 Desember 2022 - Ita Wijayanti

Salah satu "PR" pemerintah dalam pelayanan publik adalah pengelolaan pengaduan pelayanan publik oleh instansi penyelenggara pelayanan publik. Masih banyak instansi pelayanan publik yang tidak memiliki mekanisme pengelolaan pengaduan, masyarakat yang mengeluhkan tentang pelayanan publik dan belum tahu ke mana tempat menyalurkan keluhannya. Bahkan sebagian salah alamat dalam menyampaikan pengaduan, misalnya keluhan kerusakan jalan milik kabupaten, disampaikan kepada Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional.

Pelayanan publik di Indonesia telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (UU Pelayanan Publik), namun pada praktiknya hingga kini masih banyak keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah, baik pusat maupun pemerintah daerah. Keluhan tentang pelayanan publik justru seringkali baru diketahui oleh instansi ketika dimuat oleh masyarakat dan tersebar dengan cepat melalui media sosial.

Mengelola aspirasi dan pengaduan masyarakat sangat penting, karena data pengaduan dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dan perencanaan jangka panjang serta rujukan untuk membuat inovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Untuk itu, keluhan dan pengaduan pelayanan publik tersebut perlu diberikan wadah yang pas, agar instansi penyelenggara pelayanan publik dapat mengetahui hal-hal yang menjadi kekurangannya dan memberikan solusi, serta melakukan perbaikan terhadap kekurangan tersebut.

## Pentingnya Pengelolaan Pengaduan

Saat ini di Indonesia sudah ada Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yang ditetapkan melalui Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 2 Tahun 2015. LAPOR! merupakan sarana pengaduan dan aspirasi berbasis media daring yang mudah diakses dan terintegrasi secara nasional. Selain itu, LAPOR! juga mengusung prinsip *no wrong door policy*, tidak ada tempat yang salah untuk menyampaikan pengaduan.

LAPOR! mengakomodir keluhan dan laporan masyarakat tentang pelayanan publik, baik dengan datang langsung ke instansi penyelenggara pelayanan publik, ataupun melalui email, sms, laman lapor.go.id, media sosial, dan media lainnya milik pemerintah yang terintegrasi dengan LAPOR!. Bahkan pengaduan ke instansi yang sebelumnya bisa dianggap salah sasaran pengaduan, dapat diteruskan oleh instansi tersebut ke instansi yang memang berwenang melalui mekanisme LAPOR!.

Keseluruhan laporan yang masuk ke dalam mekanisme LAPOR! dapat dipantau bersama, baik oleh kepala daerah/menteri/kepala lembaga penyelenggara pelayanan publik, Kantor Staf Presiden, Kemenpan RB, Ombudsman RI, bahkan kini juga turut dipantau oleh Kementerian Dalam Negeri. Sehingga instansi penyelenggara pelayanan publik tidak bisa lagi dengan mudah mengabaikan keluhan/laporan masyarakat. Penerapan LAPOR! oleh pemerintah dan pemerintah daerah sebenarnya merupakan perwujudan dari prinsip-prinsip *good governance*, yang menurut UNDP meliputi partisipasi, kepastian hukum, transparansi, tanggung jawab, berorientasi konsensus, berkeadilan, efektifitas dan efisiensi, akuntabilitas, dan visi strategis.

## Cerita Sukses

Ada contoh menarik di kota Banjarmasin, tepatnya Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (DPUPR) Kota Banjarmasin. Sejak tahun 2018 DPUPR Kota Banjarmasin memulai Program Ba3 (Batiga) Banjarmasin. Tiga program DPUPR Banjarmasin ini terdiri dari Batarang (Banjarmasin Tetap Terang), Batalu (Banjarmasin Tanpa Lubang), dan Batajir (Banjarmasin Tanpa Banjir). Program tersebut salah satu tugasnya menindaklanjuti dengan segera laporan masyarakat tentang lampu penerangan jalan umum, berupa respons cepat oleh tim penanggulangan lubang jalan, penanggulangan masalah lubang di jalanan Kota Banjarmasin, serta mengurangi resiko banjir di kota Banjarmasin dengan perbaikan drainase.

Salah satu latar belakang kebijakan yang dibuat oleh DPUPR Kota Banjarmasin ini ternyata berdasar pada data jumlah laporan masyarakat periode tahun sebelumnya (2017). Pada Tahun 2017, laporan masyarakat Kota Banjarmasin yang masuk melalui LAPOR! salah satunya didominasi oleh permasalahan infrastruktur, termasuk penerangan jalan umum dan kerusakan jalan/jembatan. Kebijakan ini mencerminkan respons dari pemerintah Kota Banjarmasin yang peka terhadap koreksi masyarakat berupa keluhan atau laporan masyarakat yang masuk melalui LAPOR!. Dibentuknya Program Ba3 Banjarmasin, setidaknya dapat merespons laporan dari masyarakat Kota Banjarmasin dengan cepat, di sisi lain, Pemerintah Kota Banjarmasin juga telah menerjunkan tim nya sebelum permasalahan lubang jalan, penerangan jalan umum, atau drainase dilaporkan oleh masyarakat.

Hasilnya, sudah ada beberapa cerita sukses penanganan pengaduan oleh Dinas PUPR Kota Banjarmasin, hal ini sebagaimana yang dimuat dalam laman media sosial milik Dinas PUPR Kota Banjarmasin. Dilihat dari kebijakan yang dilakukan oleh pemerintah kota Banjarmasin tersebut, maka pengaduan dari masyarakat yang didata dan dikelola dengan baik, sangat membantu Pemerintah Kota Banjarmasin dalam menentukan arah kebijakan yang dibuat dan terbukti dapat meningkatkan kualitas Pelayanan Publik.

Salah satu tahapan proses kebijakan publik adalah implementasi, yakni tentang siapa yang terlibat dalam implementasi kebijakan, apa yang mereka kerjakan, dan apa dampak dari isi kebijakan tersebut. Menurut teori tersebut, maka implementasi LAPOR! sangat tergantung pada tiga hal, yaitu subjek pelaksana kebijakan, bagaimana kinerja mereka, dan dampak dari kinerja yang telah mereka lakukan.

Mekanisme LAPOR! yang secara konsepnya sudah bagus, ternyata pada kenyataannya belum semuanya terlaksana dengan sempurna. Jika dilihat dari laman [lapor.go.id](http://lapor.go.id), respons instansi penyelenggara pelayanan publik setelah menerima pengaduan, masih belum sesuai standar. Ada instansi yang merespons dengan cepat dan memberikan solusi terhadap permasalahan yang dikeluhkan, namun ada pula yang lambat atau bahkan tidak merespons terhadap laporan yang telah didisposisi, hal ini dapat dilihat dari masih ditemukan laporan masyarakat pada laman [lapor.go.id](http://lapor.go.id) yang statusnya "laporan belum diproses lebih dari 5 hari". Padahal kecepatan respons dari instansi menjadi salah satu faktor penting yang dapat mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap instansi tersebut.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan tiga hal, pertama, hadirnya LAPOR! telah sesuai dengan konsep *good governance*. Prinsip *no wrong door policy* LAPOR! membuat pengaduan masyarakat sampai kepada instansi penyelenggara pelayanan publik. Namun demikian, hal ini harus terus diiringi dengan komitmen dan keseriusan dari pimpinan instansi dan kepala daerah terhadap peningkatan kualitas pengelolaan pengaduan.

Kedua, kebijakan yang dilakukan oleh DPUPR Kota Banjarmasin yang berbasis data pengaduan tahun sebelumnya, melalui program Ba3 (Batiga) Banjarmasin dapat menjadi contoh pemanfaatan data pengaduan masyarakat dalam membantu pemerintah daerah menentukan arah kebijakan yang dibuat guna meningkatkan kualitas pelayanan publik. Contoh sukses inovasi kebijakan dan program kerja suatu daerah/instansi yang berlandaskan data pengaduan tahun sebelumnya, dapat diduplikasi dan dikembangkan oleh instansi dan daerah lainnya.

Ketiga, respons instansi penyelenggara pelayanan publik ketika menerima pengaduan belum seluruhnya ditindaklanjuti sebagaimana prosedur standar alur kerja LAPOR!. Hal ini menuntut peran aktif kepala daerah dan pimpinan instansi untuk dapat memaksimalkan kinerja aparatnya, salah satunya dengan melakukan evaluasi kinerja, dengan memasukkan kecepatan respons pengelolaan pengaduan sebagai salah satu indikator penilaian kinerja, hal ini agar instansi/OPD dapat merasa terdorong untuk memberikan pelayanan prima dan melaksanakan pengelolaan pengaduan LAPOR! sesuai dengan standar alur kerja LAPOR!.

Maulana Achmadi, Asisten Bidang Pemeriksaan Perwakilan Ombudsman RI Kalimantan Selatan