

MEMAHAMKAN MASYARAKAT TERKAIT SYARAT DAN KETENTUAN PENGADUAN

Rabu, 07 Desember 2022 - Ita Wijayanti

Di masa sekarang, instansi pemberi layanan berlomba-lomba melakukan inovasi atas layanan yang diberikan kepada masyarakat, walaupun sudah berusaha maksimal ternyata tidak semua layanan yang diberikan seluruhnya memuaskan masyarakat.

Layanan yang diakses oleh masyarakat di instansi layanan beragam bahkan dalam suatu instansi bisa tidak sama. Si A pengurusannya beres dan selesai serta memuaskan, sedangkan si B dan C tidak mengalami hal yang sama. Hal ini mengisyaratkan dalam mengakses layanan terkadang masyarakat mengalami kendala dan masalah, bahkan tindakan yang tidak menyenangkan serta selesainya berkas yang diurus, penundaan yang berlarut bahkan dokumen yang diurus hilang lenyap entah kemana.

Adanya rasa ketidakpuasan masyarakat atas layanan yang sudah diakses akan berujung kepada rasa kecewa. Atas rasa kecewa, ada sebagian masyarakat yang bersikap berdiam diri saja dan ada yang bersikap melaporkan tindakan yang tidak sesuai tadi pada pengelola pengaduan yang ada di instansi layanan tersebut.

Rasa kekecewaan kerap melanda dan terjadi bagi masyarakat yang telah mengadu. Hal ini karena tidak ditindaklanjutinya laporan/aduan mereka pada instansi tersebut. Hal yang seringkali terjadi karena ketidakpahaman masyarakat atas mekanisme pengaduan di instansi pemberi layanan publik tersebut.

Berdasarkan ketentuan yang kita ketahui bahwa tindak lanjut suatu aduan atau pengaduan harus berdasarkan syarat dan ketentuan. Ketentuan yang ada telah diberlakukan secara umum dan mutlak agar setiap aduan yang diajukan masyarakat dapat memenuhi syarat dan ketentuan yang telah ditetapkan.

Saat ini sering kali terjadi kecenderungan orang lebih suka berkeluh kesah curhat di media sosial, yang akhirnya menjerat dirinya dengan pasal dalam Undang-Undang Informasi dan Teknologi (UU IT) karena telah melakukan tindakan pidana pencemaran nama baik instansi tersebut atau bersikap dalam menyebarkan informasi yang tidak benar kepada masyarakat.

Kita harus memahami apa yang dinamakan syarat serta ketentuan dalam pengaduan. Secara umum pengertian syarat dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia yaitu segala sesuatu yang perlu atau harus ada. Pengertian ketentuan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia yaitu sesuatu yang sudah tentu atau yang telah ditentukan.

Terkait tentang syarat dan ketentuan dalam suatu laporan pengaduan, dapat dikategorikan menjadi dua, yaitu syarat formil dan materiil. Syarat formil yaitu syarat berupa identitas diri dan syarat materiil yaitu syarat terkait substansi yang dilaporkan.

Layanan pengaduan di sebuah instansi layanan publik sering kali gagal atau tidak dapat ditindaklanjuti karena tidak memenuhi salah satu persyaratan tersebut baik syarat formil maupun syarat materiil, ataupun karena tidak memenuhi kedua persyaratan tersebut, karena surat yang dikirimkan hanya surat berisi aduan tanpa identitas atau alamat (surat kaleng).

Misalnya pada instansi kepolisian, berdasarkan ketentuan Pasal 1 angka 24 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1981 tentang Hukum Acara Pidana menyebutkan laporan ke kepolisian adalah pemberitahuan yang disampaikan oleh seorang karena hak atau kewajiban berdasarkan undang-undang kepada pejabat yang berwenang tentang telah atau sedang atau diduga akan terjadinya peristiwa pidana.

Dalam standar pengaduan, kepolisian telah menerapkan kelengkapan syarat dan ketentuan dalam aturan yang baku dan mutlak. Jika syarat formil dan materiil pun dalam pengaduan tidak lengkap maka polisi akan menolak laporan tersebut.

Sama halnya jika seseorang akan melakukan pengaduan di pengadilan terkait perkara keperdataan, juga mutlak diberlakukan untuk pemenuhan syarat formil dan materiil. Maka oleh hakim pengadilan akan diputuskan dengan putusan *Niet Ontvankelijke Verklaard* atau yang seringkali disebut sebagai putusan NO, merupakan putusan yang menyatakan bahwa gugatan tidak dapat diterima karena mengandung cacat formil.

Di Ombudsman RI sendiri, jika laporan atau pengaduan tidak memenuhi syarat formil maka pelapor diminta untuk dapat melengkapi syarat tersebut dalam jangka waktu 30 hari dan masih bisa untuk dilengkapi dan ditindaklanjuti, namun jika

laporan tersebut tidak memenuhi syarat materil maka disampaikan ke pelapor bahwa laporan tidak dapat ditindaklanjuti.

Pentingnya untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat akan pemenuhan syarat dan ketentuan dalam melakukan pengaduan. Hal yang bisa dilakukan adalah dengan memajang pada papan pengumuman mengenai syarat dan ketentuan yang harus dipenuhi untuk membuat suatu pengaduan/laporan; mengunggah syarat dan ketentuan pada halaman *website*, media sosial, *x banner*, brosur dan pamflet yang ada di instansi tersebut.

Masyarakat di masa sekarang ini telah memiliki kesadaran hukum yang tinggi. Masyarakat telah menyadari akan haknya sebagai warga negara dan haknya dalam mengakses layanan. Jika terjadi suatu tindakan pelanggaran yang diakibatkan oleh seseorang atau instansi pemberi layanan, maka dengan pemahamannya akan kewajiban untuk melengkapi syarat dan ketentuan dalam melapor atau mengadu akan lebih memudahkan dalam tindak lanjut laporan tersebut.

Hal utama dan hal lain yang tidak bisa kita pungkiri dan hal yang memang menjadi faktor utama agar masyarakat mau melapor adalah jaminan bagi masyarakat yang melapor bahwa ia tidak akan mendapatkan intimidasi dan diskriminasi oleh instansi yang dilaporkan, laporan yang dilaporkan ditindaklanjuti sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku.

Di instansi pemberi layanan yang ada di instansi pemerintah sekarang ini telah diwajibkan untuk memajang standar dalam layanan dan maklumat layanan baik secara *offline* maupun *online* di *website*. Pemberitahuan standar dan maklumat ini merupakan hal yang secara ketentuan aturan dan merupakan suatu keharusan yang wajib ada.

Tujuannya untuk menginformasikan kepada masyarakat mengenai layanan dan janji sebagai pemberi layanan, sehingga jika terjadi tindakan pengabaian dan tidak memberikan layanan, masyarakat dapat melakukan tuntutan pada instansi tersebut. Ada hak masyarakat yang sudah dilindungi Undang-Undang jika mereka mengalami masalah atas layanan yang diberikan tidak sesuai dengan mengadukan hal ini ke instansi pemberi layanan tersebut ataupun melaporkannya ke Ombudsman RI, tentunya dengan memenuhi syarat dan ketentuan yang berlaku.

Yeni Ariani, Asisten Bidang Penerimaan dan Verifikasi Laporan Perwakilan Ombudsman RI Kalsel