

MENATA RESPONS PELAYAN PUBLIK TERHADAP ADUAN MASYARAKAT

Jum'at, 19 September 2025 - jateng

Mengacu pada Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, keberadaan negara dalam kehidupan masyarakat sehari-hari, ditandai salah satunya melalui hadirnya pelayanan publik yang responsif, berkeadilan, dan mengedepankan asas penyelenggaraan pelayanan publik itu sendiri. Dalam konteks itu, penanganan pengaduan masyarakat yang menjadi bagian tidak terpisahkan dalam upaya penyelenggaraan pelayanan publik yang baik, merupakan ujian konkret terhadap kapasitas aparatur negara dalam menunaikan tanggung jawabnya.

Salah satu contoh, Laporan Masyarakat di Kota Semarang yang ditindaklanjuti oleh Perwakilan Ombudsman RI Jawa Tengah terkait dengan keberadaan kandang ayam yang mengganggu kenyamanan lingkungan warga sekitar menjadi cukup menarik untuk dikaji, bukan hanya dari hasilnya, tetapi juga dari proses dan pendekatannya. Berdasarkan dokumen hasil pemeriksaan Perwakilan Ombudsman RI Jawa Tengah, diketahui bahwa pihak Terlapor, dalam hal ini perangkat pemerintahan setempat, telah menindaklanjuti pengaduan secara langsung ke lokasi. Langkah persuasif dilakukan dengan memberi imbauan kepada pemilik kandang untuk menghentikan kegiatan ternak ayamnya.

Dalam dokumen hasil pemeriksaan tersebut menyebutkan bahwa pihak Terlapor telah menindaklanjuti laporan warga dengan mendatangi lokasi, memberikan imbauan kepada pemilik kandang ayam, serta mendorong penyelesaian secara persuasif. Langkah ini, sebagaimana dinyatakan dalam dokumen tersebut, dianggap telah sesuai dengan Pasal 47 ayat (1) dan Pasal 48 ayat (2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta ketentuan dalam Peraturan Walikota Semarang Nomor 90 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan Kota Semarang. Pada akhirnya, kandang ayam tersebut dibongkar secara sukarela oleh pemiliknya dan substansi aduan warga dinyatakan telah ditindaklanjuti dan selesai.

Pelajaran Penting

Ada pelajaran penting yang dapat diambil dari kasus ini. Pertama, penanganan aduan warga melalui pendekatan persuasif patut diapresiasi sebagai bentuk pembinaan yang tidak mengedepankan sanksi administratif secara langsung, melainkan mendorong kesadaran warga untuk menaati norma lingkungan. Terlebih, hasil akhirnya cukup memuaskan yakni kandang ayam dibongkar secara mandiri oleh pemiliknya dan gangguan terhadap kenyamanan warga pun teratasi.

Namun, pendekatan seperti ini juga menyimpan tantangan tersendiri. Pemerintah tidak bisa terus-menerus bersikap reaktif, yakni baru bertindak setelah keluhan muncul. Ketenteraman dan ketertiban umum semestinya dijaga secara berkelanjutan melalui sistem pengawasan lingkungan yang lebih aktif dan terencana. Gangguan lingkungan seperti ini seharusnya bisa terdeteksi lebih awal jika fungsi pengawasan dijalankan secara maksimal oleh aparat kewilayahan. Ini menimbulkan pertanyaan: apakah selama ini sistem pengawasan lingkungan berjalan efektif?

Kedua, penyelesaian satu kasus tidak cukup menjadi indikator keberhasilan sistemik. Perlu ada evaluasi menyeluruh terhadap efektivitas sarana pengaduan, kualitas tindak lanjut oleh aparat, serta kejelasan standar operasional dalam menilai dan menyelesaikan aduan serupa maupun aduan lainnya.

Ketiga, keterbukaan informasi pelayanan publik harus menjadi bagian dari proses pelayanan. Masyarakat perlu tahu bagaimana proses tindak lanjut aduan mereka, dalam jangka waktu berapa lama dan bagaimana hasil konkretnya. Prinsip transparansi ini bukan semata-mata untuk membangun kepercayaan publik, melainkan juga untuk memperkuat partisipasi warga dalam menjaga lingkungan bersama.

Membangun Keberlanjutan

Pelayanan publik tidak hanya diukur dari kecepatan dan kepatuhan terhadap prosedur hukum, tetapi juga dari sejauh mana sistem tersebut mampu membangun relasi timbal balik yang sehat antara pemerintah dan masyarakat.

Dari contoh kasus di atas, sesungguhnya dapat menjadi titik tolak bagi pemerintah daerah agar dapat menggunakan momentum ini dalam rangka memperkuat mekanisme penanganan pengaduan, meningkatkan kompetensi petugas pelayanan, dan membangun budaya pelayanan yang lebih humanis, kolaboratif dan berorientasi pada penyelesaian jangka panjang. Ke depan, pemerintah daerah khususnya di tingkat kecamatan dan kelurahan, harus lebih aktif membangun sistem deteksi dini terhadap potensi maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Warga masyarakat pun perlu difasilitasi untuk terlibat secara aktif dalam perbaikan kualitas pelayanan publik, bukan hanya melalui jalur aduan, tetapi juga forum-forum komunikasi yang bersifat dialogis. Ketika warga merasa didengar,

dilibatkan dan dihargai hak-haknya, di situlah esensi pelayanan publik benar-benar hadir.

Menuju Pelayanan Publik yang Transformatif

Tindak lanjut terhadap pengaduan pelayanan publik seharusnya tidak hanya bertujuan meredam konflik, tetapi juga mentransformasikan relasi antara negara dan warga. Dalam contoh kasus di Kota Semarang, langkah-langkah penyelesaian sudah sesuai dengan norma hukum, namun belum tentu mencerminkan visi pelayanan publik yang ideal, yakni pelayanan yang partisipatif, preventif, dan berbasis keadilan sosial.

Dengan demikian, kita tidak hanya berbicara tentang penyelesaian satu kasus kandang ayam, tetapi tentang bagaimana menjadikan pelayanan publik prima sebagai instrumen nyata dari kehadiran negara yang berpihak kepada kepentingan masyarakat luas. Pelayanan publik yang berintegritas tidak berhenti pada tuntasnya sebuah aduan, melainkan pada bagaimana setiap penyelesaian dapat mencegah timbulnya aduan serupa di kemudian hari.

Nurul Alif Densi,

Asisten Perwakilan Ombudsman RI Jawa Tengah.