

# MENINGKATKAN KEPERCAYAAN PUBLIK MELALUI PENGARUSTAMAAN PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DI PERANGKAT DAERAH

Kamis, 30 November 2023 - Nurul Imam Perkasa

Kata "Pengaduan Pelayanan" masih di korelasikan dengan stigma hal buruk atau negative. Terutama apabila pengaduan diterima oleh instansi atau lembaga negara yang di asosiasikan tindakan pembiaran dan tanpa penyelesaian. Kondisi terjadi akibat adanya belum meratanya pemahaman pengelolaan pengaduan pelayanan publik di unit penyelenggara pelayanan.

Beberapa contoh penanganan pengaduan yang masih belum efektif ditunjukkan oleh perangkat daerah seperti pada penanganan keluhan masyarakat mengenai infrastruktur jalan di salah satu provinsi di Sumatera yang tidak direspon dan cenderung represif. Penanganan keluhan masyarakat yang tidak tepat dalam merespon membuat citra pemerintah menjadi buruk disamping hal yang seharusnya dilakukan adalah memperbaiki permasalahan yang diadukan sejak lama. Lamban dan tidak ada kepastian terhadap pengaduan menunjukkan rendahnya proses tata kelola pengaduan yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Apabila kondisi ini dibiarkan akan menurunkan kepercayaan publik terhadap pemerintah.

Lantas, mengapa pengelolaan pengaduan menjadi penting? Tata kelola pengaduan menjadi penting dikarenakan tata kelola pengaduan menjadi salah satu dimensi dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik. Selain itu penanganan pengaduan menjadi indikator dalam standar pelayanan publik. Indikator dalam pengelolaan pengaduan salah satunya adalah adanya mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan serta jangka waktu dan pelaksanaan penyelesaian pengaduan. Indikator tersebut menjadi penting untuk bagaimana proses penyelesaian yang diterima.

Namun, pada kenyataannya masih terdapat beberapa permasalahan dalam tata kelola pengaduan seperti 1) Sarana pengaduan yang belum tersedia; 2) SOP dalam proses penanganan pengaduan dan 3) Kualitas SDM yang belum mumpuni dalam menangani pengaduan. Kendala tersebut dapat berpengaruh pada pelayanan publik dan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Kondisi tata kelola pengaduan saat ini pada setiap organisasi penyelenggaraan pelayanan publik belum menunjukkan pengelolaan yang efektif, efisien dan terintegrasi. Pengelolaan pengaduan yang belum terkoordinasi juga masih menjadi kendala. Selain itu, akibat masih lemahnya tata kelola pengaduan berdampak pada adanya pengaduan yang tidak ditangani oleh penyelenggara pelayanan publik dengan alasan bukan kewenangannya untuk menangani dan akan mempengaruhi tingkat kepercayaan publik.

Studi mengenai manajemen pengaduan yang dilakukan oleh Badan Perencanaan Pembangunan Nasional memberikan rekomendasi dalam upaya pengarusutamaan pengelolaan pengaduan melalui : (1) Perencanaan penanganan pengaduan; (2) Penyusunan dan Penetapan Standar Operasional Prosedur (SOP) penanganan Pengaduan yang jelas; (3) Pengembangan sistem monitoring dan evaluasi manajemen Pengaduan; (4) Peningkatan kualitas SDM Pengelola Pengaduan; (5) Sosialisasi manajemen pengaduan kepada seluruh Stakeholder pihak terkait.

Lebih lanjut adanya digitalisasi dalam sistem pengaduan memperkuat sistem pemerintahan berbasis digital dan meningkatkan partisipasi publik. Adanya proses pengaduan yang terdigitalisasi dan direspon cepat akan melahirkan trust kepada masyarakat. Jumlah pengaduan yang dilaporkan oleh publik tidak selalu berkonotasi negatif dan tidak selamanya pengaduan sedikit menandakan pelayanan baik. Pengelolaan pengaduan menjadi bagian penting dalam proses pelayanan publik karena pelayanan publik menjadi cerminan tata kelola pemerintah yang baik (good governance). Untuk itu pengarusutamaan pengelolaan pengaduan pada setiap unit kerja di perangkat daerah menjadi hal yang prinsip yang harus dipenuhi dan diimplementasikan sesuai dengan ketentuan dalam regulasi pelayanan publik.

Kartika Purwaningtyas (Asisten Ombudsman RI)