

PENTINGNYA PENGELOLAAN PENGADUAN BERBASIS E-GOVERNMENT

Jum'at, 03 Februari 2023 - Abdul Latif

Pelayanan publik merupakan hal yang paling krusial dalam kehidupan suatu negara. Dari mulai lahir sampai dengan meninggal dunia, warga negara tidak terlepas dari administrasi. Seperti mengurus administrasi berupa akta kelahiran sampai dengan kematian. Oleh karena itu, penyelenggara maupun penerima layanan publik tidak dapat lepas satu sama lain. Terlebih, penyelenggara pun suatu saat dapat menjadi pengguna layanan publik. Sehingga seyogyanya penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan secara prima dan berkualitas.

Namun, bagaimana penyelenggara pelayanan publik dapat memberikan layanan secara prima dan berkualitas kepada penerima layanan? Salah satunya adalah melalui pengelolaan pengaduan pada pelayanan publik. Menurut Syukri (2009) bahwa pengaduan masyarakat sangat penting dalam menunjang upaya penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan sekaligus secara konsisten menjaga kualitas pelayanan publik agar selalu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Selain itu, pengaduan masyarakat dapat menjadi upaya preventif terjadinya penyimpangan atau maladministrasi pada pelayanan publik. Dengan adanya pengaduan sebenarnya dapat memberikan manfaat dan keuntungan bagi penyelenggaraan pelayanan publik. Adapun manfaatnya seperti evaluasi terhadap kekurangan pada pelayanan yang telah diberikan, meningkatkan responsibilitas terhadap keluhan pengguna layanan, modal untuk meningkatkan mutu pelayanan, meningkatkan rasa percaya dan kepuasan pengguna layanan. Oleh sebab itu, pengelolaan pengaduan sangat penting untuk diselenggarakan oleh penyelenggara dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

Sejak tahun 2013, sebenarnya pemerintah mengamini bahwa pengelolaan pelayanan publik sangatlah penting. Hal tersebut terlihat dari terbitnya Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Pada Perpres tersebut secara rinci dijelaskan tentang hak pengadu, kewajiban penyelenggara, sarana pengaduan, pengelola pengaduan, mekanisme pengelolaan pengaduan, pelaporan, pemantauan, evaluasi, penyelesaian pengaduan, kewajiban serta larangan bagi pengelola, perlindungan pengaduan, penilaian kinerja, Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional, sampai pada pembinaan dan pengawasan. Tentunya dalam mewujudkan hal tersebut, penyelenggara harus melibatkan pengguna layanan publik secara masif dan komprehensif.

Untuk mewujudkan hal tersebut, kemajuan teknologi menjadi suatu keniscayaan dalam mewujudkan pengelolaan pengaduan yang mudah diakses oleh masyarakat. Adapun teknologi yang dimanfaatkan dalam pemerintahan termasuk pelayanan disebut sebagai *e-government*. Sebagaimana disampaikan oleh Idrajat (2002) bahwa *e-government* merupakan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis pada teknologi dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif, efisien, dan interaktif.

Sebenarnya, faktor keberhasilan yang perlu diperhatikan dalam penerapan pengelolaan pengaduan berbasis *e-government* adalah tersedianya aplikasi, tersedianya kanal-kanal pengaduan seperti email, SMS, WhatsApp, telepon, *website*, dan sebagainya. Selain itu, aspek yang paling penting adalah tersedianya petugas pengelolaan pengaduan yang responsif terhadap pengadu atau pengguna layanan.

Berdasarkan hasil Survei Kepatuhan/Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ombudsman RI pada tahun 2022 bahwa sebenarnya instansi penyelenggara pelayanan publik telah memiliki standar operasional prosedur terkait pengelolaan pengaduan berbasis *e-government*, namun penerapannya belum dilakukan secara maksimal. Faktor keberhasilan yang telah dijelaskan sebelumnya belum menjadi perhatian bagi para penyelenggara. Oleh sebab itu, kiranya para penyelenggara pelayanan publik dapat menerapkan aspek-aspek keberhasilan pada pengelolaan pengaduan berbasis *e-government*. Sehingga segala pengaduan dari pengguna layanan dapat langsung diselesaikan oleh penyelenggara layanan. Hal tersebut demi mewujudkan pelayanan publik yang responsif, prima, dan berkualitas. (abe)

Maya Septiani, Asisten Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jambi