

# PERAN PENGELOLA PENGADUAN DI INSTANSI LAYANAN PUBLIK

Kamis, 08 Desember 2022 - Ita Wijayanti

Sebelum diterbitkannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bisa kita lihat dan ketahui bahwa banyak instansi pemerintah pemberi layanan yang masih kurang partisipatif di dalam pengelolaan pengaduan masyarakat. Untuk mengatasi hal tersebut maka telah diterbitkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 5 Tahun 2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah, dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat.

Setelah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 diberlakukan, maka penyelenggara pelayanan publik telah diamanatkan untuk terus meningkatkan kualitas dalam rangka menjamin kesederhanaan, kemudahan, keterjangkauan, dan memberikan manfaat bagi masyarakat. Sebagai tindak lanjut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dan dalam rangka upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pengelolaan pengaduan masyarakat, pemerintah telah kemudian menerbitkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

Pengelolaan pengaduan pelayanan publik diperkuat lagi dengan ketentuan peraturan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Dalam pasal 41 ayat 2 huruf (f) dan ayat 3 UU Nomor 23 Tahun 2014 bahwa Pemerintah Daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan diberikan kewajiban yang salah satunya adalah mempersiapkan permasalahan penanganan pengaduan masyarakat dalam rangka menggalang partisipasi dan pengawasan terhadap penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan.

Masyarakat berhak untuk memperoleh dan mendapatkan informasi pelayanan publik yang diselenggarakan instansi pemerintah. Selain informasi yang harus disediakan masyarakat juga berhak untuk menyampaikan saran, kritik, serta mengadukan permasalahan yang terjadi di layanan, jika mengalami kendala dan terdapat masalah maka dapat mengadukannya baik secara online maupun offline dengan petugas pengelola pengaduan yang ada di instansi tersebut.

Setiap instansi pemberi layanan di instansi pemerintah pada masa sekarang berlomba memberikan inovasi atas layanan yang diberikan ke masyarakat. Pada awalnya, instansi pemberi layanan hanya memberikan kemudahan dalam mengakses layanan lambat laun akhirnya bergeser ke hal paradigma layanan sarana prasarana dan layanan pengaduan. Adanya sarana, prasarana dan petugas pengelola serta petugas yang menyelesaikan aduan saat ini telah bergeser menjadi sebuah kebutuhan bagi instansi pemerintah untuk dapat memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Pemerintah membutuhkan strategi penanganan pengaduan yang tepat dan cepat dalam rangka peningkatan pelayanan publik. Tujuannya adalah sebagai informasi kebijakan dalam proses pelaksanaan perbaikan pelayanan publik melalui pengelolaan pengaduan. Peranan penting adanya petugas informasi dan pengelola pengaduan dalam sebuah instansi terutama pada instansi pemberi layanan merupakan salah satu indikator penting dalam hal menerima kritik, masukan, serta melakukan penerimaan atas laporan serta ditindaklanjutinya laporan yang diadukan.

Pemahaman dan kesadaran akan tugas dan kewajiban pemberi layanan dan petugas pengelola pengaduan dalam setiap instansi merupakan faktor penentu dalam suatu instansi dalam menjalankan kewajibannya. Sumpah dan janji yang diucapkan ketika awal menjadi pegawai harus menjadikan hal tersebut sebagai alarm diri, bahwa mereka akan mengabdikan diri kepada masyarakat, bangsa, dan negara, dan menjalankan tugas dengan penuh tanggung jawab di atas kepentingan diri dan golongan.

Petugas pemberi layanan yang baik adalah mereka yang memberikan penjelasan, informasi dan pemahaman kepada pengguna layanan atas layanan yang diakses, agar pengguna layanan dapat melengkapi syarat dan ketentuan yang dipersyaratkan guna selesainya layanan yang mereka akses. Bukan sebaliknya, petugas bersikap diskriminasi, arogan, dan bersikap acuh tak acuh, sehingga mereka dengan jelas telah melakukan tindakan maladministrasi berupa tidak memberikan layanan, melakukan pengabaian, meminta imbalan atas akses layanan.

Petugas pengelola pengaduan masyarakat di instansi layanan publik haruslah seorang petugas yang responsif terhadap segala perubahan dan tuntutan dari masyarakat. Responsivitas menjadi hal yang sangat penting dalam peningkatan pelayanan publik. Pemanfaatan teknologi informasi dalam penanganan pengaduan pada masa sekarang juga hal yang tidak kalah penting.

Penanganan pengaduan sekarang ini merupakan suatu wujud dari adanya kebijakan publik dan kewajiban dari instansi pemerintah pemberi layanan publik. Dalam penanganan pengaduan harus dibuat strategi yang harus dilakukan ketika ada aduan masuk, menyusun kebijakan dalam penanganan pengaduan, penyusunan pola penyelesaian aduan, dan penyampaian serta tindak lanjut atas penyelesaian aduan atau laporan yang masuk. Dalam hal ini peranan petugas pengelola pengaduan memang memegang peran andil dalam penyelesaian laporan.

Instansi pemberi layanan sudah seharusnya memberikan layanan dan fasilitasi kepada masyarakat terkait kemudahan dalam mengadu. Dalam rangka pengelolaan pengaduan secara nasional Kementerian PAN dan RB telah membuat Sistem Pengelolaan dan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!). SP4N-LAPOR! adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan rakyat secara online yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara pelayanan publik. Aplikasi ini merupakan kebijakan publik yang dibuat oleh pemerintah untuk memudahkan penanganan pengaduan. Pengelola pengaduan ini ditujukan agar secara bertahap pemerintah dapat meningkatkan kualitas layanan publik.

Pengelola layanan publik yang baik, cepat, tepat dan responsif akan mendorong pelayanan publik yang jauh lebih berkualitas sesuai dengan harapan masyarakat. Penerapan pengaduan yang lebih sistematis akan dapat menjangkau keterlibatan masyarakat dalam memberikan saran, kritik, dan masukan, guna perbaikan di instansi pemberi layanan publik tersebut.

Pelayanan terhadap pengaduan masyarakat merupakan hal yang fundamental dalam keberlangsungan sebuah instansi pemerintahan. Karena wajah pemerintah di masyarakat dapat dilihat dari bagaimana pelayanan kepada masyarakat itu sendiri. Pengaduan yang diberikan masyarakat merupakan satu kesempatan bagi instansi pemerintah untuk melakukan evaluasi dan perbaikan. Sarana pengelolaan pengaduan memberikan kesempatan kepada pemerintah untuk memberikan klarifikasi, jawaban, dan tindak lanjut, serta penyelesaian atas aduan atau laporan.

Yeni Aryani, Asisten Bidang Penerimaan dan Verifikasi Laporan Perwakilan Ombudsman RI Kalimantan Selatan