

# SINERGITAS PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

Senin, 25 Oktober 2021 - Risqa Tri

Saat ini pemerintah sedang gencar meningkatkan kualitas pelayanan publik, salah satunya dengan mengembangkan 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.

Pada tanggal 9 September 2021 yang lalu telah dilaksanakan penandatanganan Nota Kesepahaman Bersama (Memorandum of Understanding/MoU) Sistem Pengelolaan dan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) Tahun 2021-2026. MoU ini ditandatangani oleh Menteri PANRB, Menteri Dalam Negeri, Menteri Komunikasi dan Informatika, Kepala Staf Kepresidenan, serta Ketua Ombudsman RI.

MoU ini merupakan bukti nyata upaya pemerintah dan lembaga dalam mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pengelolaan pengaduan sebagai "input" guna perbaikan pelayanan publik. Pada dasarnya semangat dari MoU ini adalah optimalisasi tugas pokok, fungsi dan kewenangan masing-masing pihak, termasuk peran Ombudsman RI dalam pengembangan SP4N-LAPOR! akan makin kokoh sebagai pengawas eksternal pelayanan publik dalam kerangka pengembangan SP4N-LAPOR! tersebut. Dalam waktu dekat, integrasi pengelolaan pengaduan yang masuk melalui SP4N-LAPOR! dengan aplikasi Sistem Informasi Manajemen Penyelesaian Laporan (SIMPeL) yang dimiliki oleh Ombudsman RI akan berjalan sebagaimana yang diharapkan.

## Persepsi Mengelola Pengaduan

Selama ini masih banyak yang menganggap bahwa pengaduan sebagai sesuatu yang buruk dan harus ditutupi. Padahal dengan adanya pengaduan kita bisa memiliki input untuk melakukan upaya perbaikan. Akibat persepsi yang salah tersebut, pengelolaan pengaduan dianggap sebagai hal yang kurang penting dalam upaya perbaikan atau peningkatan kualitas pelayanan publik. Wajar jika selama ini pengelolaan pengaduan pelayanan publik oleh penyelenggara pelayanan publik di Indonesia belum terkelola secara efektif dan terintegrasi. Masing-masing penyelenggara mengelola pengaduan secara parsial dan tidak terkoordinir dengan baik. Oleh karena itu, untuk mencapai visi dalam good governance perlu untuk mengintegrasikan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik dalam satu pintu melalui SP4N-LAPOR!

SP4N-LAPOR! dibentuk untuk merealisasikan kebijakan "No Wrong Door Policy" yang menjamin hak masyarakat agar pengaduan dari manapun dan jenis apapun akan disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang menanganinya. Tentunya kebijakan ini juga perlu didukung dengan Sumber Daya Manusia (SDM) yang kompeten dalam mengelola pengaduan, perangkat teknologi informasi yang memadai, khususnya jaringan seluler/internet serta komitmen yang kuat dari pimpinan dalam hal ini pimpinan penyelenggara maupun kepala daerah.

Penyelenggara harus memahami bahwa masyarakat memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas. Oleh karenanya, ketika masyarakat mendapatkan pelayanan yang belum memiliki standar pelayanan atau tidak sesuai dengan standar pelayanan yang diinformasikan, maka masyarakat dapat menyampaikannya pengaduan melalui SP4N-LAPOR!. Namun SP4N-LAPOR! juga akan sulit untuk berkembang jika dalam pengelolaannya tidak didukung dengan SDM yang kompeten. Maka SDM pengelola SP4N-LAPOR! dan petugas pelaksana pelayanan harus diberikan peningkatan kapasitas secara berkala. Selain itu pengelola SP4N-LAPOR! perlu melakukan evaluasi monitoring secara berkala terhadap data pengaduan yang ada, sehingga dapat diketahui pengaduan yang belum ditindaklanjuti dan perlu mendapat perhatian lebih lanjut. Pengelola SP4N-LAPOR! juga diharapkan mampu mengolah data pengaduan yang masuk serta melakukan kajian guna melahirkan inovasi dan kebijakan baru dalam rangka perbaikan atau peningkatan kualitas pelayanan publik.

Selain itu dengan pengelolaan pengaduan yang baik, sesungguhnya penyelenggara juga diberikan kesempatan untuk memulihkan ketidakpuasan dengan klarifikasi yang disampaikan. Maka SP4N-LAPOR! bukan sekadar aplikasi semacam "mesin" penjawab pengaduan masyarakat, tapi dapat dijadikan sebagai instrumen guna meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik. Lebih dari itu SP4N-LAPOR! berpotensi menjadi mesin *big data* permasalahan pelayanan publik yang pada akhirnya melahirkan ide-ide besar dalam melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, jika dimanfaatkan secara optimal oleh penyelenggara pelayanan publik.

## **Integrasi SP4N-LAPOR! dengan SIMPeL**

Sebagaimana amanat Pasal 35 UU Pelayanan Publik, Ombudsman RI merupakan salah satu pengawas eksternal dalam penyelenggaraan pelayanan publik, salah satu tugasnya menerima laporan atau pengaduan masyarakat. Maka sejak awal diluncurkan SP4N-LAPOR! Ombudsman RI sudah terlibat di dalamnya. Pada perjalanan pengembangan SP4N-LAPOR! keterlibatan Ombudsman RI diperkuat lagi dengan adanya MoU SP4N-LAPOR! yang dilaksanakan pada 9 September 2021 lalu. MoU ini merupakan bentuk sinergitas yang dilakukan dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik. Hal ini tentunya disesuaikan dengan kewenangan dari masing-masing instansi/lembaga dalam implementasinya. Salah satu upaya pengembangan SP4N-LAPOR! dengan mengintegrasikan data pengaduan dalam SP4N-LAPOR! dengan aplikasi Sistem Informasi Manajemen Penyelesaian Laporan (SIMPeL) yang dimiliki oleh Ombudsman RI.

Integrasi ini dilakukan dalam rangka optimalisasi penyelesaian pengaduan masyarakat, sehingga masyarakat dapat terpenuhi haknya. Integrasi ini baru dapat dilakukan, apabila ada pengaduan yang tidak diselesaikan oleh pengelola SP4N-LAPOR! dalam jangka waktu yang telah ditentukan dan Pelapor setuju untuk diteruskan penyelesaiannya oleh Ombudsman RI. Hal ini tentunya perlu disambut baik oleh semua pihak, mengingat dengan adanya integrasi tersebut, sinergitas pengelolaan pengaduan pelayanan publik dapat terbangun secara simultan. Sinergitas ini bermanfaat bukan hanya terkait penyelesaian laporan/pengaduan oleh Ombudsman RI tapi juga kaitannya dengan pola pengawasan pelayanan publik yang akan dilakukan oleh Ombudsman RI. Secara khusus, pengawasan yang dilakukan oleh Perwakilan Ombudsman RI melalui pemanfaatan data yang ada dalam SP4N-LAPOR! terutama dalam hal upaya pencegahan maladministrasi dalam bentuk kegiatan kajian atau survei.

Adanya sinergitas dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik melalui MoU yang ditandatangani oleh Ketua Ombudsman RI bersama Menteri PANRB, Menteri Dalam Negeri, Menteri Komunikasi dan Informatika dan Kepala Staf Kepresidenan, maka hal ini juga mendorong agar seluruh penyelenggara pelayanan publik lebih *aware* dalam menindaklanjuti pengaduan masyarakat, termasuk jika laporan tersebut ditindaklanjuti oleh Ombudsman RI dengan dikeluarkannya Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) dan Rekomendasi maka menjadi komitmen bersama untuk dipatuhi. Pada akhirnya sinergitas ini diharapkan dapat dirasakan langsung oleh masyarakat manfaatnya dengan terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas.

Oleh

Upi Fitriyanti, S.P.,M.Si.

Kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan

Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Lampung