

KEWAJIBAN YANG TERKESAMPINGKAN: PENGELOLAAN PENGADUAN

Jum'at, 02 Oktober 2026 - kepbabel

SELAMA kurang lebih dua bulan, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Bangka Belitung melakukan pengambilan data dalam rangka Penilaian Malaadministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2026. Berbagai unit pelayanan publik didatangi, lembaran dokumen diperiksa, standar pelayanan ditelusuri, praktik pelayanan diamati, dan masyarakat ditemui untuk melihat bagaimana pelayanan publik benar-benar berjalan dari hulu hingga hilir.

Namun, dalam proses tersebut ada satu hal yang menarik untuk direnungkan, terkesampingkannya kewajiban pengelolaan pengaduan. Padahal, setiap penyelenggara telah memiliki kanal pengaduan. Hampir setiap penyelenggara memiliki cara bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan.

Kotak saran, nomor telepon, WhatsApp, media sosial, alamat surat elektronik, ada. Akan tetapi, keberadaan kanal ternyata belum selalu berbanding lurus dengan pengelolaannya. Disinilah persoalannya, pintu untuk mengadu telah tersedia tetapi apakah di balik pintu itu benar-benar ada sistem yang bekerja?

Berdasarkan kerangka regulasi, pengaduan pada prinsipnya berkaitan dengan keluhan atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, pengabaian kewajiban, maupun pelanggaran larangan oleh penyelenggara. Dengan demikian, pengaduan sebenarnya merupakan salah satu pintu bagi masyarakat untuk mengoreksi pelayanan yang diterimanya.

Hakikatnya, pengelolaan pengaduan bukanlah konsep baru. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik telah mengamanatkan penyelenggara pelayanan publik untuk menyediakan sarana pengaduan, menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan, hingga mengamanatkan adanya mekanisme pengelolaan pengaduan yang mengedepankan penyelesaian secara cepat dan tuntas.

Kemudian, Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik memberikan kerangka yang lebih teknis rujukan penyelenggara dalam mengelola pengaduan.

Artinya, secara hukum persoalannya sudah jelas.

Pengelolaan pengaduan bukanlah sebuah pilihan, melainkan kewajiban yang harus dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Namun, kenyataannya masih banyak terdapat penyelenggara yang menganggap pengelolaan pengaduan hanyalah tugas sampingan sehingga terasa seperti sesuatu yang asing.

Dalam banyak penjelasan, keberadaan kanal pengaduan sering kali dianggap sudah cukup. Nomor telepon telah dicantumkan, kotak saran tersedia, QR Code ditempel, akun SP4N-Lapor telah tersedia, kemudian kewajiban pengaduan dianggap telah selesai.

Padahal, kanal pengaduan hanyalah pintu masuk, pengelolaannya akan jauh lebih dalam. Ketika masyarakat menyampaikan pengaduan, harus ada pihak yang menerima dan mencatat. Pengaduan perlu ditelaah dan diverifikasi, diteruskan kepada pihak yang berwenang, ditindaklanjuti, dipantau penyelesaiannya, dan diberikan jawaban kepada pengadu.

Bahkan, setelah pengaduan dinyatakan selesai, harus dilakukan pencatatan, pelaporan, analisis, dan evaluasi untuk dapat melahirkan sebuah perbaikan layanan secara sistemik. Sebab pengaduan haruslah dipandang sebagai data untuk membaca pelayanan, bukan hanya keluhan yang harus dijawab.

Menariknya, rangkaian tersebut bukanlah sekadar gagasan ideal. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik telah mengatur kewajiban penyelenggara secara jelas.

Dalam Pasal 2 Ayat (2), penyelenggara memiliki sejumlah kewajiban dalam pengelolaan pengaduan, yaitu mengumumkan nama dan alamat kantor penanggung jawab pengelola pengaduan, menyosialisasikan mekanisme dan prosedur pengelolaan pengaduan, menerima, memproses, dan menyelesaikan setiap pengaduan, menyalurkan pengaduan yang bukan menjadi kewenangannya, melakukan pencatatan dan pelaporan secara berkala, serta melakukan pemantauan dan evaluasi.

Enam kewajiban tersebut lagi-lagi menggambarkan satu pesan sederhana: pengaduan harus dikelola dari penerimaan hingga perbaikan.

Pertama, masyarakat harus tahu siapa dan di mana pengaduan dikelola. Kejelasan penanggung jawab ini menjadi bagian dari kepastian akses masyarakat dalam pengelola pengaduan.

Kedua, masyarakat harus tahu bagaimana cara untuk mengadu. Jangan sampai kanal tersedia tetapi mekanisme dan prosedurnya tidak diketahui.

Ketiga, ketika pengaduan sudah disampaikan, penyelenggara wajib menerima, memproses dan menyelesaikan setiap pengaduan tersebut secara cepat, tepat, tertib, tuntas, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Keempat, apabila substansi pengaduan ternyata berada di luar kewenangan, pengelola tidak boleh sekadar mengatakan, "ini bukan kewenangan kami." Akan tetapi, pengaduan harus disalurkan kepada penyelenggara yang berwenang.

Kelima, seluruh proses tersebut harus dicatat dan dilaporkan secara berkala kepada penyelenggara meliputi materi dan kategori pengaduan, waktu penerimaan, status penyelesaiannya, hasil penanganannya, serta tanggapan pengadu.

Keenam, penyelenggara wajib melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap pengelolaan pengaduan secara berkala sekurang-kurangnya jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, penyebab pengaduan, serta penyelesaian terhadap pengaduan. Dan hasil pemantauan serta evaluasi wajib ditindaklanjuti oleh penyelenggara untuk peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik.

Kalau keenam hal tersebut dibaca dan dilaksanakan secara utuh, jelas bahwa pengelolaan pengaduan bukan pekerjaan

administratif sederhana. Ia adalah sebuah sistem.

Dan perlu untuk kita mengubah cara pandang. Pengaduan bukanlah tanda bahwa pelayanan gagal, melainkan pengaduan yang tidak dikelola justru dapat membuat kegagalan pelayanan tidak terlihat. Masyarakat yang mengadu sebenarnya sedang memberikan informasi kepada penyelenggara bahwa terdapat sesuatu yang perlu diperiksa. Karena itu, penyelenggara semestinya tidak alergi terhadap pengaduan.

Yang perlu dikhawatirkan bukan banyaknya pengaduan, melainkan ketika pengaduan tidak tercatat, tidak ditindaklanjuti, tidak dianalisis, atau masyarakat bahkan tidak tahu harus mengadu ke mana.

Dalam konteks nasional, pemerintah telah membangun Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional atau SP4N- LAPOR!. Kehadiran sistem ini penting untuk mengintegrasikan pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara nasional.

Namun, integrasi tidak berarti tanggung jawab penyelenggara selesai setelah memiliki akun atau kanal SP4N-Lapor!. Ketika laporan masuk, tetap diperlukan petugas dan organisasi yang mampu menerima, memverifikasi, menindaklanjuti, memantau, dan memberikan jawaban. Aplikasi tidak menyelesaikan pengaduan. Organisasi yang menyelesaikannya.

Jangan sampai SP4N-LAPOR! hanya menjadi logo yang terpampang di ruang pelayanan, sementara masyarakat masih kebingungan ketika hendak menyampaikan keluhan. Dengan demikian, penting bagi penyelenggara untuk menempatkan petugas yang kompeten.

Pada akhirnya, Penilaian Malaadministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2026 yang dilakukan Ombudsman RI menjadi relevan. Penilaian bukan semata-mata aktivitas melihat kelengkapan dokumen atau keberadaan sarana pelayanan. Penilaian merupakan bagian dari upaya meninjau kembali bagaimana pelayanan publik di selenggarakan.

Dua bulan pengambilan data Penilaian Malaadministrasi Tahun 2026 memberikan satu refleksi penting. Masih ada pekerjaan rumah untuk memastikan pengelolaan pengaduan tidak berhenti pada keberadaan kanal. Regulasinya sudah ada, kewajibannya sudah jelas, sistem nasional telah tersedia. Namun, yang menentukan adalah semua itu hidup dalam praktik.

Masyarakat harus tahu ke mana mengadu, masyarakat harus tahu bagaimana cara mengadu, dan penyelenggara harus menerima menyelesaikan hingga mengevaluasi pengaduan sehingga dapat menghasilkan perbaikan.

Sebab pelayanan publik yang baik bukan hanya yang mampu memberikan layanan kepada masyarakat, tetapi juga pelayanan yang bersedia mendengar ketika masyarakat mengatakan bahwa layanan tersebut belum berjalan sebagaimana mestinya. (*)

Oleh: Hapiz Jasman - Asisten Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung

Editor: suhendri