LAPORKAN JIKA ADA PUNGLI DALAM PELAYANAN PUBLIK

Minggu, 12 Maret 2023 - Reihana Ferdian

PELAYANAN publik adalah sesuatu yang menjadi hak masyarakat. Namun dalam pelaksanaannya, kadangkala hak tadi tidak maksimal didapatkan masyarakat. Pelayanan harusnya berkualitas, cepat, mudah, terukur dan terjangkau. Namuan sebaliknya justru malah lambat. Bahkan tidak jarang masyarakat harus pula memberi uang pungutan liar (pungli).

Jika itu terjadi, Ombudsman mempunyai kewenangan untuk menegur, mengingatkan pemerintah daerah, pemerintah, lembaga negara agar bekerja sesuai UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Bagaimana pengawasan itu bisa berjalan? Kepala Ombudsman RI Perwakilan Kepri, Dr Lagat Parroha Patar Siadari SE MH memaparkan kepada redaktur Batam Pos, Suprizal Tanjung, Kamis (16/2/2023) tentang upaya Ombudsman Kepri melakukan pengawasan terhadap penyelenggara pelayanan publik.

Apa tugas dan fungsi utama Ombudsman?

Ombudsman Republik Indonesia (ORI) diberi kewenangan yang luas oleh negara berdasarkan UU No. 37 tahun 2008 untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselengarakan pemerintah pusat tingkat kementerian, pemerintah daerah, Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan swasta yang dana operasional berasal dari APBD atau ABPN negara. Juga badan swasta atau perorangan yang diberikan kewenangan dalam memberikan pelayanan kepada publik, mis klinik swasta, rumah sakit swasta, sekolah swasta, devoper yang mendapat subsidi perumahan,dll. Itu semua menjadi objek pengawasan Ombudsman.

Apa sebenarnya Pelayanan publik itu?

Mayoritas urusan manusia tersangkut paut dengan urusan layanan publik. Pelayanan publik ini mulai dari Kesehatan, akte lahir, ijazah sekolah, kuliah, bekerja, berangkat ke luar negeri. Bahkan ketika meninggal, harus berurusan dengan layanan ada akte kematian, karantina, asuransi dan lainnya yang terkait adalah termasuk pelayanan publik. Layanan-layanan tersebut sepenuhnya diselenggarakan oleh penyelenggara diantaranya puskesmas, rumah sakit, sekolah, kampus, universitas, lembaga negara badan swasta yang semuanya bertujuan memenuhi kewajiban pelayanan yang menjadi tanggungjawabnya.

Apa jenis Pelayanan Publik?

Dari keseluruhan macam layanan publik maka oleh perundang-undang diclusterkan menjadi tiga jenis pelayanan yaitu layanan administrasi, barang dan jasa. Contoh layanan administrasi adalah pelayanan administrasi kependudukan KTP, KK, KIA, Akte Lahir, Akte Kematian, perizinan dan lain-lain. Sedangkan jenis layanan barang adalah pelayanan jalan, jembatan, kebutuhan pangan, bantuan sosial, listrik dan air. Dan jenis layanan jasa di antaranya transportasi, komunikasi dan lain-lain.

Kalau ada keluhan layanan publik apa yang harus dilakukan masyarakat?

Kita punya kewenangan mendapatkan informasi. Misalnya, masyarakat dihambat mendapatkan izin usahanya. Pelayanan yang tidak jelas, sulit, tidak ramah, dimintai uang atau kualitas produk layanan buruk. Ini kan disebut maladministrasi atau penyimpangan alias fraud. Nah, dalam hal ini masyarakat dapat melaporkan hal ini kepada kami. Selanjutnya pemeriksa akan melakukan pemeriksaan subtansi laporan dengan memeriksa terlapor (penyelenggara). Pemeriksa akan memintai keterangtan terlapor, memeriksa dokumen terkait, meminta pendapat ahli, memeriksa lapangan bila diperlukan. Pada akhirnya pemeriksa akan menyimpulkan apakah memang terbukti maladministrasi atau tidak.

Hanya fokus membuktikan maladministrasi saja?

Pada dasarnya maladministrasi merupakan bagian dari Korupsi Kolusi dan Nepotisme (KKN). Akan tetapi Ombudsman RI memiliki kriteria menjelaskan bentuk-bentuk maladministrasi. Maka dari itu penting sekali bagi masyarakat untuk mengenali bentuk-bentuk maladministrasi sehingga bisa memahami maladministrasi yang terjadi pada dirinya ketika mendapatkan pelayanan publik. Terdapat sepuluh bentuk maladministrasi menurut Ombudsman RI berdasarkan Peraturan Ombudsman RI Nomor 48 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Ombudsman Nomor 26 tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaaan dan Penyelesaian Laporan, sebagai berikut yaitu: Penundaan Berlarut, Tidak Memberikan Pelayanan, Tidak Kompeten, Penyalahgunaan Wewenang, Permintaan Imbalan Uang, Barang dan Jasa, Tidak Patut, Penyimpangan Prosedur, Diskriminasi, Konflik Kepentingan Berpihak. Adapun yang dimaksudkan dengan jenis maladministrasi tersebut adalah:

1.Penundaan berlarut merupakan kalimat terjemahan dari undue delay. Ciri-cirinya adalah pelaksana layanan memberikan pelayanan dengan mengulur-ulur waktu penyelesaian administrasi atau masalah tanpa adanya suatu keterangan yang jelas.

Kemudian 2. Tidak memberikan pelayanan, ciri-cirinya pelaksana layanan tidak mengerjakan permohonan atau permintaan layanan padahal masyarakat sudah melengkapi semua persyaratan yang diperlukan. Sudah semestinya kewajiban petugas pelayanan publik memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. 3. Tidak kompeten, ciri-cirinya adalah pelaksana layanan publik memiliki kualifikasi yang tidak sesuai dengan tugas dan fungsi pelayanan publik atau menugaskan petugas yang tidak sesuai kompetensi untuk melaksanakan tugas atas perintah atasan secara langsung. Kemudian 4. Penyalahgunaan wewenang, ciri-cirinya pelaksana layanan dengan sewenang-wenang melanggar peraturan dalam memberikan layanan yang terhubung pada kepentingan pribadi atau kelompok lainnya dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Selanjutnya 5. Permintaan imbalan, ciri-cirinya petugas meminta uang atau barang kepada masyarakat agar mendapatkan pelayanan yang baik, atau petugas menjalin kesepakatan dengan masyarakat apabila mereka terdata dalam suatu program pemerintah mereka berhak menerima fee (bonus). Permintaan imbalan bentuk uang, barang dan jasa ini dilakukan terang-terangan juga diam-diam oleh petugas kepada pengguna layanan/masyarakat. Hal ini tidak diperkenankan karena masuk dalam kategori gratifikasi yang dilarang. Kemudian, 6. Penyimpangan prosedur, ciri-cirinya pelaksana layanan tidak mematuhi standar operasional prosedur dalam memberikan pelayana publik yang memberikan keuntungan bagi dirinya maupun orang lain. 7. Bertindak tidak patut, ciri-cirinya pelaksana layanan bertindak secara tidak wajar, tidak sopan dan tidak pantas. Selain itu, kekerasan verbal dapat dikatakan perbuatan tidak patut, seperti memberikan kalimat umpatan kepada pengguna layanan.

Terus 8. Berpihak, ciri-cirinya pelaksana layanan membuat keputusan atau tindakan dengan menguntungkan pihak lain sehingga berujung pada pelanggaran standar operasional prosedur yang ditentukan. 9. Konflik kepentingan, ciri-cirinya pelaksana layanan tidak dapat bekerja secara professional karena memiliki kepentingan pribadi sehingga pelayanan diberikan tidak objektif dan tepat. Dan terakhir 10. Diskriminasi, ciri-cirinya pelaksana pelayanan tidak memberika pelayanan secara sebagian atau keseluruuhan kepada masyarakat karena perbedaan suku, agama, ras, jenis kelamin, penyakit dan sebagainya.

Berdasarkan penjelasan di atas, diharapkan masyarakat yang merasa menjadi korban maladministrasi dapat menyampaikan aduannya kepada Ombudsman RI. Ombudsman RI akan menindaklanjuti setiap aduan masyarakat berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Masyarakat memiliki hak untuk menyampaikan pengaduan kepada Ombudsman RI sebagaimana diatur dalam Pasal 18 huruf g dan h Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Jadi kepada masyarakat yang menjadi korban maladministrasi dan tidak diperlakukan benar oleh petugas diharapkan menyampaikan laporan kepada Ombudsman. Bisa datang ke kantor, via email, WA, Call Center 137 atau WA ke 0811 9813 737.

Kalau terbukti benar laporan masyarakat?

Terhadap laporan yang terbukti menyimpang, maka akan diberikan treatmen kepada instansi yang dilaporkan agar memenuhi atau memperbaiki layanannya kepada Pelapor. Selain itu, bentuk hukuman juga bisa diberikan rekomendasi kepada pimpinan atau atasan agar memberikan sanksi kepada aparat atau pejabat yang melakukan kesalahan tadi. Pengalaman kami selama ini hampir semua terlapor yang terbukti melakukan penyimpangan sangat kooperatif menjalankan tindakan koreksian yang disampaikan. Pemerintah daerah, kementerian atau lembaga negara, mereka cukup kooperatif bekerja sama dan bersinergi dengan Ombudsman dalam melakukan pengawasan.

Ada perubahan?

Sejak saya dilantik sebagai Kepala Ombudsman pada Rabu (6/6/2018) lalu, secara kongkrit, setiap laporan masyarakat terus kita selesaikan. Dan memang, tidak semua laporan tadi terbukti dan ada tidak terbukti. Misalnya ada warga mengurus sertifikat rumah. Sertifikat tersebut tidak selesai-selesai juga. Ini akan dicek, diperiksa. Dimana dan mengapa tidak selesai dan berlarut-larut? Apa mungkin terkendala di tingkat desa lurah, kecamatan, Badan Pertanahan Negara (BPN) atau lainnya. Nanti kita lihat. Siapa yang melakukan kesalahan, tentu dia perlu melakukan perbaikan pelayanannya.

Selanjutnya?

Upaya pencegahan terus dilakukan. Dan kita tahu akan ada perbaikan pelayanan atau tidak. Di daerah, ada instansi vertikal pemerintah. Misalnya seperti Imigrasi, BPN, Kepolisian dan lainnya. Ada pelayanan belum baik dan maksimal. Pekerjaan yang belum sempurna pasti ada. Arah menuju perbaikan pasti ada dan sudah kelihatan. Misalnya, tidak ada lagi laporan masyarakat di Polsek, Polres, Poltabes, Polda yang tidak diterima. Laporan masyarakat ini sebatas informasi. Belum memenuhi dua unsur alat pidana. Kalau sudah terpenuhi, itu harus dilanjuti. Semua pelayanan di kepolisian itu sudah punya standar. Termasuk standar penyelesaian. Ada yang kurang tentu ada. Maka kita juga meminta kepada pengawas internal di Kepolisian untuk melakukan intensifikasi pengawasan pelayanan di lingkungan mereka. Kalau nanti, masih ada laporan dari masyarakat, maka itu menjadi alat kewenangan Ombudsman untuk memberikan peringatan kepada pihak kepolisian untuk memperbaiki pelayanan mereka. Itu contoh secara umum. Secara khusus, maka ada perbaikan-perbaikan pelayanan secara signifikan yang dilakukan pemerintah.

Hasil yang sudah dicapai?

Kita telah melakukan selebrasi pada Desember 2022. Kita menilai dan memberikan opini kepada pemerintah daerah di Kepri, instansi kementerian dan lembaga di Kepri yang berlaku secara nasional. Kita berikan Opini Pengawasan Terhadap Publik. Untuk di Kepri hampir semua sudah melakukan Kepatuhan Penerapan Standar Pelayanan. Itu artinya, mereka sudah melakukan standar pelayanan sesuai yang disyaratkan Ombudsman. Begitu juga Kepolisian dan BPN. Dan hasil dari opini dari Ombudsman ini akan ditunggu masyarakat.

Bisa jadi, menurut penilaian Ombudsman, pelayanan dari instansi pemeritah itu sudah baik. Namun itu perlu dibuktikan juga secara konkret. Apakah nanti ada konsistensi dari mereka? Jadi bukan hanya sebatas penilaian baik saja. Harus dijalankan. Misalnya alur pelayanan kepada publik, berapa biaya dan berapa lama waktu penyelesaiannya. Bisa jadi dalam pelayanan tersebut ada pungli, calo dan lainnya. Ini akan dirasakan masyarakat dan bukan Ombudsman.

Jika pelayanan tidak dijalankan sesuai aturan?

Kalau nanti instansi pemerintah melakukan hal pasif, tidak melakukan sesuatu sesuai prosedur, maka penilaian dari Ombudsman itu akan dicabut. Tapi kalau bersifat parsial, kita akan mengingatkan mereka untuk melakukan perbaikan. Tiap tahun kita berikan penilaian.

Khusus Kepri?

Dari tahun 2015 kita lakukan penilaian, maka baru tahun 2022 ini, seluruh lembaga pemerintah kota dan kabupaten se-Kepri mendapat hasil maksimal dengan kualitas opini pelayanan publik tinggi atau nilai zona hijau. Hal ini menandakan Kepatuhan Tinggi Atas Standar Pelayananan Publik sesuai yang disyaratkan dengan UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Ini sangat baik sekali untuk pelayanan publik yang terstandar. Senang sudah pasti. Namun ingat. Itu harus konsisten diterapkan dan dibuktikan kepada pengguna layanan sehingga masyarakat akan merasakan perubahan yang telah dilakukan. Kalau tidak maka tahun depan penilaian terhadap mereka akan turun sesuai persepsi masyarakat.

Harapan untuk masyarakat?

Siapapun harus tahu bahwa pemerintah telah membangun sistem pelayanan dalam membangun pelayanan kepada masyarakat dari pusat sampai ke daerah. Itu sudah berlangsung sejak tahun 2009 dan berdasarkan UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Masyarakat berhak mendapat pelayanan baik dari pemerintah. Maka tidak zamannya lagi ada calo, atau masyarakat memberikan uang lebih kepala calo. Pelayanan dilama-lamakan, atau ada perlakuan tidak tepat sesuai etika dari penyelenggara.

Kalau masih ada?

Kepercayaan masyarakat menyampaikan keluhan pelayanan publiknya kepada Ombudsman Kepri terus meningkat setiap tahunnya. Setidaknya dalam kurun tahun 2016 -2022 grafik penerimaan laporan terus meningkat. Kami akan memeriksa semua laporan yang disampaikan sampai tuntas dan selesai. Peran serta masyarakat dalam menyampaikan laporan ini merupakan bentuk konkret, partisipasi turut serta memperbaiki kualitas dan kuantitas pelayanan publik yang terus meningkat. Laporan dan kerja sama masyarakat ini sangat penting bagi Ombudsman untuk memastikan apakah lembaga negara itu bekerja dengan benar, bekerja secara konsisten dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Contohnya. Baru-baru ini kita melakukan sidak ke Lembaga Pemasyarakatan (LP).

Ada laporan bahwa disana ada pungli untuk mendapatkan cuti bersyarat, bebas bersyarakat, kunjungan dan lainnya. Kalapas-nya tidak mengaku. Kita mengingatkan mereka bahwa tidak ada biaya atau pungutan apapun di sana. Termasuk kewajiban Lapas memberikan makan tiga kali dalam sehari, dan dua kali snack (makanan kecil, red) yang bisa diganti buah atau roti.

Cara melapor?

Kan di Lapas ada telepon yang bisa digunakan untuk melapor. Bisa juga melapor kepada keluarga yang datang menjenguk. Ombudsman akan rahasiakan nama-nama penghuni Lapas, masyarakat yang melapor ada maladministrasi di Lapas. (***)