

# PENGADUAN MASYARAKAT: PILAR PENTING PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

Jum'at, 28 November 2025 - kalbar

Pelayanan publik ibarat urat nadi dalam kehidupan berbangsa. Setiap hari masyarakat akan berinteraksi dengan berbagai layanan, mulai dari administrasi kependudukan, pendidikan, kesehatan, hingga proses perizinan. Semua layanan tersebut akan berdampak pada kualitas hidup warga negara. Oleh sebab itu, pelayanan publik yang berkualitas memiliki peran vital dalam mewujudkan keadilan sosial, meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan mencerdaskan kehidupan anak bangsa.

Sebagai representasi dari kehadiran negara, pelayanan publik yang berkualitas adalah syarat mutlak yang akan menentukan tingkat kepercayaan publik (*public trust*). Kepercayaan publik merupakan modal dalam memperkuat legitimasi pemerintah dan mendorong partisipasi masyarakat dalam pembangunan. Sayangnya cita-cita akan pelayanan publik yang prima masih terbentur dengan realitas prosedur pelayanan yang lama dan berbelit-belit, sikap petugas yang kurang responsif, hingga dugaan adanya pungutan yang tentunya merugikan masyarakat. Dalam konteks ini, mekanisme pengawasan yang efektif, efisien, dan akuntabel sangat diperlukan.

Bawa pelayanan kepada masyarakat dan penegakan hukum yang dilakukan dalam rangka penyelenggaraan negara dan pemerintahan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari upaya untuk menciptakan pemerintahan yang baik, bersih, dan efisien guna meningkatkan kesejahteraan serta menciptakan keadilan dan kepastian hukum bagi seluruh warga negara sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Pengawasan pelayanan yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan merupakan unsur penting dalam upaya menciptakan pemerintahan yang baik, bersih, dan efisien serta sekaligus merupakan implementasi prinsip demokrasi yang perlu ditumbuhkembangkan dan diaplikasikan guna mencegah dan menghapuskan penyalahgunaan wewenang oleh aparatur penyelegara negara dan pemerintahan.

Masyarakat bukan lagi menjadi objek pelayanan publik tapi merupakan subjek yang memiliki peranan strategis dalam Pengawasan pelayanan publik, Negara telah memberikan ruang hak kepada masyarakat dalam bentuk Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Bentuk Pengawasan pelayanan publik yang paling sederhana adalah masyarakat menyampaikan pengaduan atas Dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik baik kepada penyelenggara dan/atau pelaksana pelayanan publik, atau bisa juga kepada Ombudsman. Pengaduan masyarakat adalah bentuk partisipasi aktif masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pengaduan masyarakat dapat membantu pemerintah untuk melihat dan memperbaiki hal-hal yang mungkin tidak terpantau atau terlewat oleh Pengawasan Internal pemerintah.

Terdapat kondisi dimana ada masyarakat yang mungkin masih merasa enggan untuk menyampaikan pengaduan dikarenakan takut akan dipersulit, dianggap menghambat proses, atau bahkan takut dianggap selalu mencari-cari kesalahan penyelenggara pelayanan. Pengaduan masyarakat seharusnya dianggap sebagai katalisator perbaikan. Karena setiap pengaduan, walaupun sekecil apapun adalah sumber data berharga. Pengaduan dapat mengungkap celah pada pelayanan, kelemahan koordinasi, maupun standar pelayanan yang belum optimal. Tanpa pengaduan dari masyarakat, penyelenggara pelayanan tidak akan memiliki gambaran utuh mengenai apa yang belum berjalan baik, apa yang kurang dan apa yang harus dibenahi.

Dengan adanya pengaduan masyarakat, instansi dapat melakukan evaluasi dan memperbaiki layanannya untuk memastikan hak masyarakat dapat terpenuhi. Instansi dapat melakukan analisis terhadap pengaduan-pengaduan yang masuk dan kemudian mengidentifikasi akar permasalahan. Hal ini memungkinkan mereka untuk melakukan perbaikan yang tepat sasaran (*evidence-based policy making*). Instansi yang berfokus pada kemajuan, perbaikan, dan perubahan positif akan menganggap pengaduan sebagai peluang, bukan serangan.

Kehadiran Ombudsman RI adalah sebagai jembatan antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik guna memastikan bahwa setiap warga negara memiliki saluran untuk mendapatkan haknya atas pelayanan publik yang baik sekaligus mengarahkan instansi untuk melakukan perbaikan. Ombudsman RI bertugas untuk memastikan bahwa pelayanan berjalan sesuai standar, bebas dari maladministrasi, dan berorientasi pada kepentingan warga negara.

Ombudsman RI menerima pengaduan dari masyarakat mengenai dugaan maladministrasi, melakukan pemeriksaan, memberikan saran dan mendorong instansi terkait untuk memperbaiki layanan. Selain itu, Ombudsman juga melakukan pencegahan maladministrasi melalui kajian kebijakan dan kegiatan Penilaian Maladministrasi Pelayanan Publik.

Tidak ada pelayanan publik yang sempurna. Tapi kehadiran Undang-Undang Pelayanan Publik dan kehadiran Ombudsman RI diharapkan mampu memastikan agar setiap regulasi, prosedur, hingga petugas pelayanan memberikan

pelayanan publik sebagaimana mestinya. Oleh karena itu, kesadaran masyarakat untuk melapor perlu dibangun secara bersama-sama. Masyarakat perlu merasa aman, percaya, dan memahami bahwa pengaduan adalah hak sekaligus kontribusi yang positif. Selain itu, instansi pemerintah dituntut untuk responsif dan memastikan bahwa setiap pengaduan akan ditindaklanjuti dengan sungguh-sungguh.

Pada akhirnya, perbaikan kualitas pelayanan publik merupakan tanggung jawab kolektif. Pemerintah harus berkomitmen penuh pada reformasi birokrasi, Ombudsman menjalankan fungsi pengawasan secara optimal, dan sebagai pemegang kunci utama, masyarakat harus berani dan aktif dalam menyuarakan haknya serta mengawal setiap proses perbaikan dalam pelayanan publik.

Penulis: Dian Indah Sari (Calon Asisten Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Barat)