PENGELOLAAN PENGADUAN INTERNAL PEMERINTAH, GEORGE HADJOH TERIMA PENGADUAN MASYARAKAT, KEPALA OMBUDSMAN MEMBERIKAN APRESIASI

Jum'at, 03 Februari 2023 - Veronica Rofiana Edon

RADARNTT, Kupang - Penjabat Walikota Kupang George Hadjoh menerima pengaduan masyarakat langsung, Kepala Ombudsman memberikan apresiasi dan berharap hal ini bisa diikuti oleh para Bupati di Provinsi Nusa Tenggara Timur (NTT).

Diketahui, saat ini Pemerintah Kota Kupang telah menyiapkan waktu khusus bagi Penjabat Walikota Kupang untuk menerima pengaduan warga secara langsung selama 1,5 jam mulai pukul 07.30 - 09.00 wita di rumah jabatan walikota. Pengaduan langsung ini sudah dimulai sejak tanggal 25 Januari 2023.

Cara yang sama pernah diterapkan AHOK saat menjadi Gubernur DKI Jakarta. Apa yang dilakukan Pemerintah Kota Kupang adalah pengelolaan pengaduan internal (internal Complain Handling) melalui kanal-kanal pengaduan yang disiapkan baik dengan cara datang langsung atau melalui nomor-nomor kontak yang bisa dihubungi. Banyak orang bertanya mengapa perlu pemerintah mengelola pengaduan warga?

Kepala Ombudsman RI Perwakilan NTT, Darius Beda Daton memberikan apresiasi atas kebijakan penjabat Walikota Kupang George Hadjoh dan mengungkapkan beberapa alasannya.

Pertama; Pengelolaan pengaduan adalah kewajiban pemerintah karena secara normatif diatur dalam berbagai peraturan perundangan yaitu UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Perpres 76 tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, Permendagri Nomor: 33 Tahun 2011 tentang Pedoman Fasilitasi Pengaduan di lingkungan Kementrian Dalam Negeri, Kepmen PAN Nomor 118 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah, Permen PAN Nomor 24 tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional dan berbagai Peraturan Internal lainnya tentang Tata Cara (Mekanisme) Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

"Karena itu pemerintah tidak boleh cuek dan mengabaikan pengaduan warga," tegas Beda Daton.

Kedua; Pengelolaan pengaduan adalah kesempatan kedua bagi para pelaksana layanan untuk memberikan pelayanan yang lebih prima karena mungkin pada pelayanan sebelumnya belum maksimal.

Ketiga; Pengaduan adalah salah satu alat evaluasi untuk meningkatkan mutu pelayanan pemerintah.

Keempat; Pengaduan merupakan cermin kepercayaan masyarakat. Karena itu jangan menganggap pengaduan sebagai aib yang perlu disembunyikan. Warga melapor karena mereka percaya bahwa pemerintah mampu melakukan perbaikan secara terus-menerus.

"Perlu diingat bahwa pengaduan sedikit belum tentu mengindikasikan pelayanan pemerintah sudah baik, sebab bisa jadi warga tidak mengadu karena sarana untuk mengadu belum tersedia secara optimal atau pengguna layanan takut melapor, tidak tahu ke mana melapor, bahkan apatis dan permisif," tandas Beda Daton.

Jangan juga kuatir karena pengaduan banyak belum tentu mengindikasikan pelayanan masih buruk, sebab bisa jadi pengaduan banyak karena tingginya kepercayaan dan ekspektasi masyarakat kepada pemerintah dan partisipasi masyarakat.

"Terima kasih kepada Pemerintah Kota Kupang khususnya penjabat walikota yang telah mencoba model pengelolaan pengaduan dengan menerima langsung warga setiap hari. Semoga bermanfaat dan bisa diikuti kabupaten lain," harap Beda Daton. (**TIM/RN**)