

TINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI PENANGANAN PENGADUAN

Senin, 02 Maret 2020 - Agung Setio Apriyanto

Peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dilakukan melalui penyelesaian pengaduan yang cepat dari penyedia layanan dalam hal ini instansi pemerintah baik di pusat maupun daerah. Segala bentuk kritik maupun aduan yang disampaikan masyarakat pada suatu instansi merupakan sebuah koreksi untuk perbaikan pelayanan itu sendiri ke depannya. Untuk itu pemerintah membutuhkan strategi penanganan pengaduan dalam rangka peningkatan pelayanan publik. Tujuannya adalah sebagai informasi kebijakan proses pelaksanaan perbaikan pelayanan publik melalui pengelolaan pengaduan.

Pelayanan publik menurut Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, pasal 1 ayat 1 diartikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Untuk itulah setiap warga negara berhak untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas. Masyarakat dapat berpartisipasi dalam menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut. Pelayanan yang berkualitas ini akan menjadi tolok ukur bagi kinerja instansi pemerintah. Pelayanan publik harus responsif terhadap segala perubahan dan tuntutan masyarakat. Responsivitas ini menjadi penting bagi peningkatan pelayanan publik.

Sebagai tindak lanjut amanat Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009, telah diterbitkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, yang mengisyaratkan dibentuknya Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) yang merupakan integrasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara berjenjang pada setiap penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik. Dengan adanya SP4N ini diharapkan pengaduan masyarakat mengenai pelayanan publik dapat ditangani dengan cepat, transparan, dan akuntabel sesuai dengan kewenangan masing-masing penyelenggara dan mendorong peningkatan kinerja penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik.

Pengelolaan pengaduan pelayanan publik saat ini

Saat ini kondisi pengelolaan pengaduan pelayanan publik di setiap organisasi penyelenggara belum menunjukkan kondisi pengelolaan yang efektif dan terintegrasi. Masing-masing organisasi penyelenggara mengelola pengaduan secara parsial, tidak terkoordinir dan terintegrasi dengan baik. Hal ini menyebabkan pengelolaan pengaduan tidak efektif dan tidak efisien, misalnya terjadinya duplikasi penanganan pengaduan, yaitu satu substansi pengaduan diselesaikan oleh beberapa organisasi penyelenggara. Sebaliknya bahkan bisa terjadi suatu pengaduan tidak ditangani oleh satupun organisasi penyelenggara dengan alasan masing-masing organisasi penyelenggara beranggapan bahwa substansi pengaduan bukan menjadi bidang tugasnya.

Masyarakat yang ingin menyampaikan keluhan tersebut pun sering kali mengalami kesulitan dikarenakan tidak mengetahui harus mengadu kemana, kekhawatiran dipersulit mendapatkan akses pelayanan publik, khawatir dikriminalisasi, masih rendahnya kualitas tata kelola pengelolaan pengaduan, ketidakjelasan mekanisme pengaduan yang dapat mereka tempuh ketika mendapatkan layanan yang mengecewakan atau di luar standar. Belum lagi pengaduan yang tidak tersampaikan bahkan terabaikan hingga berlarut-larut penyelesaiannya. Hal ini menyebabkan khalayak publik menjadi bersikap apatis atas pelayanan publik dan menganggap kondisi tersebut sebagai kewajaran. Padahal Pelayanan publik menjadi cerminan tata kelola pemerintah yang baik dan bersih (*Clean Governance & Good Governance*).

Penyampaian aspirasi dan pengaduan mengenai kinerja pemerintah tersebut kebanyakan masih berada pada taraf konvensional caranya dan tidak akuntabel prosesnya. Cara konvensional ini contohnya berupa penyampaian laporan secara langsung ataupun melalui surat, yang notabene masih *paper-based* dan manual, sehingga prosesnya cukup birokratis dan terkadang berbelit.

Pengaduan pelayanan publik merupakan bagian penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai bagian dari upaya peningkatan pelayanan publik. Sesuai dengan amanat UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa instansi pemerintah wajib menyediakan unit pengaduan pelayanan publik. Kehadiran SP4N yang menggunakan platform nasional aplikasi LAPOR! diharapkan memudahkan masyarakat untuk menyampaikan pengaduan. Di tahun 2019, Ombudsman Republik Indonesia mendorong pelayanan publik yang lebih baik di seluruh lembaga, termasuk organisasi perangkat daerah (OPD) yang melekat di pemerintah daerah di wilayah Kepulauan Riau melalui Penandatanganan Komitmen Bersama dan Sosialisasi Optimalisasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik yang diikuti oleh pemerintah daerah tingkat provinsi/kabupaten/kota se-Kepulauan Riau dan Instansi BP Batam. Hal ini merupakan salah satu upaya untuk menyukseskan Sistem Pengaduan Pengelolaan Pelayanan Publik Nasional (SP4N). Dengan mengoptimalisasikan pelayanan publik dan pengelolaan pengaduannya. Sebab, pengelolaan pengaduan pelayanan publik ini bagian inti dari

pelayanan publik dan bukan sekedar atribut pelayanan lagi.

Pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N)-LAPOR! yang telah terbentuk di Pemerintah Daerah seperti Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau, Pemerintah Kota Tanjungpinang, Pemerintah Kota Batam, Pemerintah Kabupaten Bintan, Pemerintah Kabupaten Karimun, dan Pemerintah Kabupaten Natuna. Dengan tersedianya beberapa kanal pengaduan yaitu *website* www.lapor.go.id, SMS 1708, twitter @lapor1708 dan aplikasi Android, masyarakat dapat menyampaikan aspirasi dan pengaduannya melalui LAPOR! tanpa harus kebingungan instansi mana yang berwenang menangani masalah tersebut. Sebab tim administratif LAPOR! akan membantu meneruskan dan mengawal setiap permasalahan ke instansi terkait. Sistem LAPOR! telah terhubung dengan berbagai instansi pemerintah dalam satu sistem yang terintegrasi. Setiap laporan terdokumentasi secara digital sehingga tidak perlu takut kehilangan berkas. Proses tindak lanjut pengaduan masyarakat pun dapat dipantau, karena setiap aktivitas terpublikasi.

Tata Kelola Sistem Pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N)-LAPOR!

Sejak dilakukannya Penandatanganan Perjanjian Kerja Sama Pemanfaatan Sistem Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) Tahun 2016, LAPOR! kini dikelola oleh 3 lembaga, yaitu Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpan RB), Kantor Staf Presiden (KSP), dan Ombudsman Republik Indonesia. Ketiga lembaga ini memiliki perannya masing-masing dalam pengelolaan SP4N-LAPOR! saat ini.

Kemenpan RB bergerak dalam ranah pelayanan publik, menjadi pengarah para Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam memberikan pelayanan publik prima bagi masyarakat Indonesia. Kemenpan RB bertindak sebagai pembina pelayanan publik. Dan hal ini sejalan dengan tujuan utama LAPOR! untuk menjadi kanal pengawasan dan pengaduan pelayanan publik. Berdasarkan Peraturan Presiden (Perpres) No. 76/2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, akhirnya diberikan mandat kepada Kemenpan RB untuk mengelola SP4N, termasuk LAPOR! di dalamnya. Oleh karena itu, saat ini LAPOR! dikelola secara operasional oleh Kemenpan RB, serta menjadi pihak utama yang akan mengarahkan LAPOR! selanjutnya. Setelah mengembangkan dan membesarkan LAPOR!, KSP kini memiliki peran untuk memberikan dukungan infrastruktur serta fasilitas agar LAPOR! tetap berjalan, di samping tetap memegang peran untuk melaksanakan transisi operasional LAPOR! dari KSP ke Kemenpan RB. KSP juga berperan dalam merancang sistem SP4N-LAPOR! Ini.

Dalam SP4N-LAPOR!, Ombudsman Republik Indonesia memiliki peran sebagai pengawas penyelenggaraan pelayanan publik. Ombudsman RI sendiri juga dapat menjadi pintu selanjutnya apabila laporan masyarakat yang disampaikan melalui LAPOR! tidak terselesaikan. Dalam hal ini Ombudsman diharapkan hanya menjadi sarana alternatif (*the last resort*) untuk menindaklanjuti keluhan tersebut. Dengan hal demikian, instansi pemerintah pemberi pelayanan diharapkan mampu membangun sistem untuk mengelola keluhan atau pengaduan terlebih dahulu sebelum sebelum masyarakat pengguna layanan harus mengadukan persoalan mereka kepada Ombudsman. Munculnya kesadaran institusi pemerintah untuk mengelola keluhan dengan baik juga tidak terlepas dari pergeseran cara pandang dalam melihat keluhan itu sendiri. Keluhan yang selama ini dilihat sebagai sesuatu yang negatif saat ini justru dipandang sebagai sesuatu yang positif karena dianggap mampu memberikan kontribusi terhadap perbaikan terhadap kinerja birokrasi pelayanan publik.

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 menangani. Sehingga diharapkan penyelenggara pelayanan publik dapat mengelola pengaduan publik secara sederhana, cepat, tepat, tuntas, terkoordinasi dengan baik. Dan dengan SP4N-LAPOR! masyarakat dapat berpartisipasi dalam penyampaian pengaduan yang tentu saja akan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.