

# PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

Jum'at, 01 Agustus 2025 - kalbar

Pelayanan publik selalu bergerak dan terus berkembang. Agar berjalan tanpa menimbulkan masalah, pelaksanaannya harus mengikuti aturan, sekaligus mampu beradaptasi dengan kebutuhan masyarakat yang terus berubah. Kuncinya ada pada layanan yang responsif, inovatif, dan cepat menanggapi persoalan. Namun, masalah tetap bisa muncul kapan saja. Karena itu, pengelolaan pengaduan menjadi peran penting untuk menjaga kualitas dan kepercayaan publik.

Pengelolaan pengaduan merupakan kewajiban penyelenggara pelayanan publik sebagaimana yang diatur oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 36, ayat (1) Penyelenggara berkewajiban menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan, dan ayat (2) Penyelenggara berkewajiban mengelola pengaduan yang berasal dari penerima pelayanan, rekomendasi Ombudsman RI, Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota dalam batas waktu tertentu.

Pengelolaan pengaduan yang dilaksanakan dengan baik itu artinya telah memberikan akses dan menyediakan wadah atau media untuk menampung dan menyelesaikan aspirasi dan keluhan masyarakat tentang pelayanan publik. Selain itu, juga sebagai aktualisasi kontrol sosial karena memberikan ruang yang besar bagi partisipasi masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pengelolaan pengaduan yang baik itu artinya telah memenuhi hak masyarakat akan pelayanan publik. Di sisi lain, dengan adanya pengaduan masyarakat, itu artinya memberikan kesempatan bagi instansi penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik untuk melakukan evaluasi dan perbaikan secara massif dan berkesinambungan.

Banyak faktor yang menjadi alasan mengapa masyarakat menyampaikan pengaduan pelayanan publik. Pertama, menyampaikan pengaduan merupakan hak masyarakat dalam pelayanan publik yang dilindungi oleh undang-undang. Masyarakat telah memahami dengan baik tentang hak dan kewajibannya dalam pelayanan publik. Kedua, masyarakat merasa dirugikan atas pelayanan yang diterima tidak sebagaimana mestinya (masyarakat mengalami kerugian dalam pelayanan publik baik kerugian materiil maupun immaterial). Ketiga, karena penyelenggara atau pelaksana tidak melaksanakan kewajiban dan/atau melanggar larangan. Keempat, karena penyelenggara atau pelaksana yang memberi pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.

Pengelolaan pengaduan merupakan kewajiban penyelenggara. Dalam memeriksa materi pengaduan, penyelenggara wajib berpedoman pada prinsip independen, nondiskriminasi, tidak memihak, kerahasiaan, dan tidak memungut biaya.

Pengaduan dalam pelayanan publik meliputi tiga hal, yaitu pengaduan tentang kode etik penyelenggara atau pelaksana, pengaduan atas akses layanan (jenis layanan publik yang diakses oleh masyarakat), dan pengaduan dalam hal permintaan data, dokumen dan informasi (kewenangan Komisi Informasi). Atas hal tersebut, pengelola pengaduan wajib memahami substansi pengaduan dan ketersediaan teknis pengelolaan pengaduan yaitu alur, sistem dan mekanisme pengaduan, sarana pengaduan, sumber daya manusia atau petugas yang bertanggungjawab menangani pengaduan (ada SK Penunjukan), dokumentasi dan kelengkapan administrasi pengaduan, informasi tindak lanjut proses penanganan pengaduan, dan dalam keadaan tertentu, identitas pengadu dapat dirahasiakan.

Bahwa pengaduan yang diterima wajib direspon, ditindaklanjuti dan diselesaikan. Dalam hal pengadu menuntut ganti rugi, pihak pengadu menguraikan kerugian yang ditimbulkan akibat pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan. Dalam hal pengadu menuntut ganti rugi, keputusan memuat jumlah ganti rugi dan batas waktu pembayarannya.

Penyelenggara wajib menyediakan anggaran guna membayar ganti rugi.

Pengelolaan pengaduan pelayanan publik merupakan bagian penting dalam menghadirkan akuntabilitas lembaga dalam melaksanakan tugas, fungsi dan kewenangannya dalam pelayanan publik. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan yang baik harus dapat memenuhi unsur mudah diakses, transparan, responsif, imparial dan humanis. Pengelolaan pengaduan yang baik bukan hanya soal birokrasi, tapi bagaimana memberikan sentuhan "Hati" dalam setiap penyelesaiannya sehingga bukan hanya win win solution tapi juga membahagiakan semua pihak.

Penulis:

Tariyah, S.Pd.I.,M.H

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Barat