

# PENGELOLAAN PENGADUAN SEBAGAI REPRESENTASI KEPUASAN MASYARAKAT

Kamis, 11 Februari 2021 - Umi Salamah

Penyelenggaraan pelayanan publik ditujukan bagi pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat juga sebagai tolak ukur kinerja pemerintah dalam pemenuhan tersebut. Dampaknya, masyarakat adalah obyek dari penyelenggaraan pelayanan publik. Meskipun begitu, masyarakat dapat menilai kinerja pemerintah melalui pengukuran standar dan kualitas pelayanan publik. Sehingga pemerintah sebagai penyelenggara dapat selalu meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagai bentuk *check and balance*. Hal tersebut sesuai dengan isi artikel berjudul "Pelayanan Publik yang Rawan Maladministrasi" yang mana Albert Hirschman (1970) menjelaskan bahwa kinerja pelayanan publik dapat ditingkatkan dengan salah satu mekanisme *voice* atau suara masyarakat dalam mengungkapkan kepuasannya terhadap pelayanan publik. Terlebih, penyaluran kepuasan masyarakat tersebut tercantum dalam Standar Pelayanan Publik (SPP) melalui penyelenggaraan pengelolaan pengaduan. Namun, apakah setiap penyelenggara pelayanan publik sudah efektif dalam menjalankan pengelolaan pengaduannya?

## Wajah Pelayanan Publik

Masyarakat mungkin sudah kenal dengan istilah "birokrasi yang berbelit-belit", bahkan mereka sudah pernah merasakan hal tersebut. Mirisnya, meskipun paradigma pelayanan publik selalu berubah dari paradigma lama, yaitu *Old Public Administration* (OPA) sampai dengan *New Public Service* (NPS) permasalahan tersebut masih tetap ada dan menjadi klasik pada pelayanan publik. Sistem pelayanan publik yang berbelit-belit tersebut menimbulkan berbagai macam maladministrasi. Celaknya hal tersebut mempengaruhi hak masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang berkualitas. Sehingga pelayanan publik seringkali menjadi "momok" dan cenderung mengecewakan. Berdasarkan hal tersebut, Ombudsman Republik Indonesia lahir sebagai lembaga pengawas pelayanan publik melalui UU Nomor 37 Tahun 2008. Kemudian, diiringi dengan lahirnya UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik untuk saling melengkapi dalam menjawab tantangan tersebut khususnya penyelenggaraan pengelolaan pengaduan.

## Kewajiban Penyelenggara dalam Pengelolaan Pengaduan

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa pengelolaan pengaduan sebagai jawaban dalam menghadapi tantangan pelayanan publik. Selain itu, pengelolaan pengaduan tercantum sebagai salah satu SPP yang mau tidak mau bahkan wajib dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Bahkan, SPP tersebut dapat menjawab pemenuhan asas-asas pelayanan publik yang sebenarnya sangat dibutuhkan masyarakat. Dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 pula dijelaskan tentang hak masyarakat dan kewajiban penyelenggara dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang tercantum dalam Pasal 15 dan Pasal 18. Kemudian, untuk pengelolaan pengaduan secara khusus diatur pada Bagian Kesembilan Tentang Pengelolaan Pengaduan Pasal 36 UU Nomor 25 Tahun 2009. Pada bagian kesembilan tersebut dijabarkan secara rinci terkait kewajiban penyelenggara pelayanan publik dalam pengelolaan pengaduan, seperti sumber daya manusia yang menjalankannya, tata cara/mekanisme pengaduan, materi pengaduan, sarana pengaduan, tindak lanjut pengelolaan pengaduan, sampai dengan penyelesaian pengaduan secara cepat dan tuntas. Bahkan, apabila penyelenggara tidak dapat memenuhi kewajiban dalam pengelolaan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh Ombudsman sebagai lembaga pengawas pelayanan publik. Sehingga dengan begitu ada keterikatan satu sama lain demi mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas.

## Pengelolaan Pengaduan sebagai Representasi Kepuasan Masyarakat

Perwujudan pelayanan publik yang berkualitas bukan hanya dilaksanakan oleh pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik. Partisipasi masyarakat sebagai penerima layanan pun sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik khususnya pengelolaan pengaduan. Adapun hal tersebut diatur sangat jelas dalam Pasal 39 UU Nomor 25 Tahun 2009. Masyarakat dapat secara aktif ikut serta mengawasi pelayanan publik. Apabila pelayanan publik buruk, masyarakat dapat mengadukannya ke penyelenggara pelayanan publik sebagai kritik dan perbaikan layanan. Namun, apabila kritik dan masukan tersebut tidak mendapat tanggapan dari penyelenggara, maka masyarakat dapat mengadukannya ke Ombudsman. Oleh karena itu, pengelolaan pengaduan menjadi representasi kepuasan masyarakat terlebih pengaduan tersebut dapat diselesaikan secara baik oleh penyelenggara. Adanya sinergi antara pemerintah dengan masyarakat merupakan *goals* yang baik demi mewujudkan pelayanan publik yang prima dan berkualitas.