

# TIDAK ADA LAYANAN PUBLIK BERKUALITAS TANPA PENGADUAN

Kamis, 04 Maret 2021 - Bellinda Wasistiyana Dewanty

**RMOLJateng** - Anggota Ombudsman RI Dadan S. Suharmawijaya menegaskan, tidak ada layanan publik yang berkualitas, tanpa adanya pengaduan.

Menurut Dadan, sebagaimana amanat pasal 8, 21,36, dan 37 UU 25/2009 tentang Pelayanan Publik, pengelolaan pengaduan merupakan hal yang tidak terpisahkan, bahkan merupakan ruh dari pelayanan publik.

"Keberadaan pengaduan tidak hanya sekedar atribut kelengkapan pelayanan atau tugas tambahan, namun lebih dari itu pengaduan merupakan alat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik," tegasnya, dalam Forum Koordinasi dan Konsultasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik bertajuk Tantangan dan Peluang Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik nasional (SP4N) Pasca diterbitkannya Peraturan Menteri PANRB Nomor 46 Tahun 2020 tentang Roadmap SP4N-LAPOR!, Kamis (4/3).

Anggota Ombudsman RI dua periode ini menyampaikan bahwa SP4N dan Laporan! merupakan dua hal yang saling berkaitan. SP4N merupakan instrumen, sedangkan LAPOR! merupakan sarana (aplikasi) dalam pengelolaan pengaduan.

Menurut Dadan, dalam rangka peningkatan dan penguatan SP4N ini ada beberapa aspek utama yang perlu diperhatikan di antaranya: Organisasi, SDM, Tata Laksana, Komunikasi dan Partisipasi Publik, Pemantauan dan Evaluasi, Integrasi dan Pengembangan Sistem IT, Penguatan Kebijakan dan Regulasi.

"Penguatan dalam hal manajemen pengelolaan pengaduan di sebuah pemerintah daerah," kata dia. Perlu mendefinisikan peran dan fungsi dari berbagai perangkat daerah paling tidak pada level operasional, supervisi dan pengarah.

Penguatan dalam kebijakan dan regulasi di tingkat Kementerian/Lembaga/Daerah, ada tiga hal utama yang perlu menjadi perhatian di antaranya pertama, kebijakan komprehensif terkait SP4N di tingkat instansi yang mencakup visi perbaikan layanan, perencanaan dan pengelolaan perubahan, perbaikan proses bisnis pengelolaan pengaduan, alokasi pendanaan dan sumber daya manusia serta pemanfaatan data pengaduan pelayanan untuk pembuatan kebijakan dan perbaikan pelayanan, dan yang kedua surat Keputusan Tim Pengelola Pengaduan di tingkat instansi Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah, dan ketiga, perumusan kebijakan mengenai penghargaan dan sanksi di tingkat Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah bagi unit-unit pengelola pengaduan di lingkungan instansi tersebut," papar Dadan.

Diharapkan, pengelolaan pengaduan dari setiap Kementerian/Lembaga/Daerah dapat dikelola dengan baik, sehingga aplikasi LAPOR! akan sangat terasa manfaatnya baik bagi masyarakat dan juga bagi penyelenggara pelayanan publik.