

PENGADUAN MASYARAKAT SEBAGAI BENTUK PARTISIPASI DAN PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK UNTUK MEWUJUDKAN PEMERINTAHAN YANG BAIK

Gusti Made Triantaka

Ni Made Ari Yulianti Griadhi

Program Kekhususan Hukum Pemerintahan Fakultas Hukum Universitas Udayana

Abstract:

This paper titled Public Complaints as A Form of Participation and Improving Public Service to Achieve The Good Governance. The problem on this paper is about the low of public intention to conduct public complaints related to public services which are not in accordance with the standards and procedures. According to the Article 19 c of the Act of the Republic of Indonesia Number 25 of 2009 on Public Service which states that the public are also obliged to participate actively in the public service. This paper uses the empirical method by observe how the law in action with the sociological jurisprudence approach. The public complaints can be used as indicators of assessment of public service, that their complaints showed public awareness about the public service as a form of participation in an effort to improve the quality of public services to achieve the good governance .

Keywords : Public Complaint, Public Service, Good Governance

Abstrak:

Karya ilmiah ini berjudul Pengaduan Masyarakat sebagai Bentuk Partisipasi dan Peningkatan Pelayanan Publik untuk Mewujudkan Pemerintahan yang Baik. Latar belakang masalahnya yaitu masih rendahnya niat masyarakat untuk melakukan pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik yang tidak sesuai dengan standar dan prosedur. Bahwa sebagaimana telah diatur dalam Pasal 19 huruf c Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa masyarakat juga berkewajiban untuk berpartisipasi aktif dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Tulisan ini menggunakan metode empiris dengan mengamati bagaimana bekerjanya hukum di masyarakat melalui pendekatan yuridis sosiologis. Pengaduan masyarakat dapat dijadikan indikator penilaian pelayanan publik, bahwa dengan adanya pengaduan masyarakat menunjukkan kepedulian masyarakat terhadap pelayanan publik sebagai salah satu bentuk partisipasi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik untuk mewujudkan pemerintahan yang baik.

Kata Kunci : Pengaduan Masyarakat, Pelayanan Publik, Pemerintahan yang Baik

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Demokrasi di era reformasi menuntut adanya asas keterbukaan dan akuntabilitas dari penyelenggara negara. Konsep demokrasi kemudian diterapkan dalam berbagai

bidang penyelenggaraan negara, tidak hanya yang berkaitan dengan bidang politik, tetapi termasuk pula bidang penyelenggaraan pemerintahan, khususnya dalam hal pelayanan publik (*public service*). Pelayanan publik yang baik kepada masyarakat menjadi salah satu tolok ukur pemerintah guna mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*).

Berbagai upaya terus dilakukan oleh pemerintah dalam usaha peningkatan pelayanan publik, antara lain melalui penerapan kebijakan otonomi daerah untuk mempermudah dan mempercepat pelayanan publik, pembentukan Ombudsman Republik Indonesia (ORI) sebagai lembaga yang mengawasi dan menerima pengaduan atas penyelenggaraan pelayanan publik, dan membentuk Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (selanjutnya disebut UU Pelayanan Publik) sebagai dasar hukum penyelenggaraan pelayanan publik.

Namun hal tersebut kemudian tidak serta merta mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pelayanan publik dirasakan masih belum memuaskan walaupun di beberapa instansi telah menunjukkan adanya *progress* yang meningkat. Dengan diterapkannya kebijakan otonomi daerah, ternyata belum mampu menjawab tantangan yang dihadapi berkaitan dengan pelayanan publik. Padahal dengan adanya otonomi daerah seharusnya lebih berpeluang dalam meningkatkan partisipasi masyarakat di daerah, yakni karena semakin dekatnya jarak antara yang melayani (pemerintah) dengan yang dilayani (masyarakat). Selain itu, permasalahan utamanya adalah berkaitan dengan rendahnya niat masyarakat untuk menyampaikan keluhan atas pelayanan publik yang tidak sesuai standar dan prosedur melalui mekanisme pengaduan masyarakat (*public complaint*) - walaupun telah disediakan berbagai sarana pengaduan - sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 huruf c UU Pelayanan Publik bahwa masyarakat juga berkewajiban berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan yang terkait penyelenggaraan pelayanan publik.

1.2 Tujuan

Adapun tujuan dari penulisan karya ilmiah ini yaitu untuk mengetahui peranan pengaduan masyarakat dalam pelayanan publik untuk mewujudkan pemerintahan yang baik setelah diundangkannya UU Pelayanan Publik.

II. ISI MAKALAH

2.1 Metode Penelitian

Penelitian dalam karya ilmiah ini menggunakan metode empiris yang dilakukan dengan mengamati bagaimana reaksi dan interaksi yang terjadi ketika sistem norma itu bekerja di dalam masyarakat (*law in action*), melalui pendekatan yuridis sosiologis (*sociological jurisprudence*).¹

2.2 Hasil dan Pembahasan

Pengaduan Masyarakat sebagai Bentuk Partisipasi dan Peningkatan Pelayanan Publik untuk Mewujudkan Pemerintahan yang Baik

Eksistensi konsep *good governance* (pemerintahan yang baik) di Indonesia dipengaruhi dengan adanya tuntutan penyelenggaraan pemerintahan yang demokratis. Pemerintahan dikatakan demokratis manakala dalam penyelenggaraan pemerintahan senantiasa melibatkan rakyat.² Kualitas pelayanan publik (*public service*) kemudian menjadi salah satu tolok ukur kualitas penyelenggaraan pemerintahan untuk mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik sesuai asas-asas umum pemerintahan yang baik (*algemene beginselen van behoorlijk bestuur*).³

Berdasarkan Pasal 1 angka 1 UU Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah 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 administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sebagai pengguna pelayanan publik, masyarakat mempunyai hak untuk menyampaikan keluhan atas pelayanan publik yang tidak sesuai standar dan prosedur melalui mekanisme pengaduan masyarakat (*public complaint*), sebagaimana diatur dalam ketentuan Pasal 18 UU Pelayanan Publik yang mengatur mengenai hak-hak masyarakat dalam pelayanan publik.

Pengaduan masyarakat dapat dijadikan sebagai indikator dalam penilaian kualitas pelayanan publik. Deputy Pelayanan Publik Mirawati Sudjono menegaskan, tidak adanya pengaduan jangan dipahami bahwa pelayanan publik baik-baik saja. Justru kenyataannya berbanding terbalik. Semakin banyak pengaduan maka akan semakin

¹Mukti Fajar dan Yulianto Achmad, 2010, *Dualisme Penelitian Hukum – NORMATIF & EMPIRIS*, Cet. I, PUSTAKA PELAJAR, Yogyakarta, Hal. 47.

²Sadjijono, 2008, *Memahami Beberapa Bab Pokok HUKUM ADMINISTRASI*, Laksbang, Yogyakarta, Hal. 161.

³Ridwan HR, 2011, *Hukum Administrasi Negara*, Edisi revisi, Rajawali Pers, Jakarta, Hal. 234.

baik, sebab hal ini menunjukkan adanya partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik.⁴ Partisipasi masyarakat dalam bentuk pengaduan masyarakat untuk pengembangan pelayanan publik sangat penting bagi pelaksanaan program pemerintah, mulai dari perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi serta pemberian penghargaan.⁵

Berdasarkan pengaduan masyarakat yang diterima Ombudsman Republik Indonesia (ORI) hingga menjelang akhir tahun 2014 mencapai 6.180 pengaduan masyarakat, yang mana didominasi oleh pengaduan terkait pemerintahan daerah.⁶ Meskipun telah menunjukkan peningkatan dari tahun sebelumnya, namun hal tersebut belum dapat merepresentasikan tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan publik yang sesungguhnya. Tetapi perlu diingat pula bahwa fakta yang terjadi adalah masyarakat masih enggan melakukan pengaduan atas ketidakpuasan terhadap pelayanan publik yang telah mereka terima. Padahal pengaduan masyarakat sangat penting artinya dan diperlukan oleh pemerintah dalam memperbaiki kualitas pelayanan publik agar lebih baik lagi.

Selain memiliki hak sebagaimana diatur dalam Pasal 18 UU Pelayanan Publik, masyarakat juga mempunyai kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sebagaimana diatur dalam Pasal 19 UU Pelayanan Publik, khususnya pada Pasal 19 huruf c yang menyatakan bahwa masyarakat memiliki kewajiban untuk ikut berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan terkait penyelenggaraan pelayanan publik. Partisipasi aktif tersebut dapat ditunjukkan melalui pengaduan masyarakat. Sehingga hal ini dapat dimaknai bahwa setiap orang yang tidak puas atas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah berkewajiban untuk melakukan pengaduan masyarakat untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik ke depannya. Pengaduan masyarakat dapat ditujukan langsung kepada penyelenggara atau pelaksana pelayanan publik dan kepada Ombudsman Republik Indonesia (ORI) melalui sarana pengaduan antara lain nomor telepon, pesan layanan singkat (*short message service* (sms)), laman (*website*), pos-el (*email*), dan kotak pengaduan (Penjelasan Pasal 36 ayat (4) UU

⁴HUMAS MENPANRB, 2013, "Pengaduan, Tanda Peduli Masyarakat pada Pelayanan Publik", URL : <http://www.menpan.go.id/berita-terkini/2027-pengaduan-tanda-peduli-masyarakat-pada-pelayanan-publik>, diakses tanggal 17 Januari 2015.

⁵*Ibid.*

⁶Anonim, 2014, "Laptah 2014 ORI: Mayoritas Pengaduan ke Ombudsman Terkait Pemda Selama 2014, ada 6.180 pengaduan masyarakat", URL : <http://www.hukumonline.com/berita/baca/lt54924edb9ef32/mayoritas-pengaduan-ke-ombudsman-terkait-pemda>, diakses tanggal 17 Januari 2015.

Pelayanan Publik). Mekanisme pengaduan masyarakat yang semakin mudah, cepat dan murah dapat lebih mendorong dan meningkatkan niat masyarakat untuk melakukan pengaduan masyarakat, yang mana juga ikut memiliki andil dan tanggung jawab dalam usaha peningkatan pelayanan publik. Penanganan pengaduan masyarakat yang tepat juga menjadi kunci keberhasilan pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik.

III. KESIMPULAN

Penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) dapat dilihat dari kualitas pelayanan publik yang diberikan. Pengaduan masyarakat dapat dijadikan sebagai indikator penilaian kualitas pelayanan publik. Bahwa setelah diundangkannya UU Pelayanan Publik, adanya pengaduan masyarakat menunjukkan kepedulian masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dan sebagai bentuk partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan dan pengembangan pelayanan publik. Pengaduan masyarakat juga dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi pemerintah dalam membenahi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik untuk mewujudkan pemerintahan yang baik.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Fajar, Mukti dan Yulianto Achmad, 2010, *Dualisme Penelitian Hukum – NORMATIF & EMPIRIS*, Cet. I, PUSTAKA PELAJAR, Yogyakarta.
- HR., Ridwan, 2011, *Hukum Administrasi Negara*, Edisi revisi, Rajawali Pers, Jakarta.
- Sadjijono, 2008, *Memahami Beberapa Bab Pokok HUKUM ADMINISTRASI*, Laksbang, Yogyakarta.

Peraturan Perundang-undangan

- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038).

Internet

- Anonim, 2014, "Lapah 2014 ORI: Mayoritas Pengaduan ke Ombudsman Terkait Pemda Selama 2014, ada 6.180 pengaduan masyarakat", URL : <http://www.hukumonline.com/berita/baca/lt54924edb9ef32/mayoritas-pengaduan-ke-ombudsman-terkait-pemda>. diakses tanggal 17 Januari 2015.
- HUMAS MENPANRB, 2013, "Pengaduan, Tanda Peduli Masyarakat pada Pelayanan Publik", URL : <http://www.menpan.go.id/berita-terkini/2027-pengaduan-tanda-peduli-masyarakat-pada-pelayanan-publik>. diakses tanggal 17 Januari 2015.