

## GUBERNUR SULAWESI TENGAH TEKAN PENGADUAN MASYARAKAT WAJIB DITINDAK LANJUTI



*www.sulteng.antaranews.com*

Gubernur Sulawesi Tengah Longki Djanggola menekankan kepada para pejabat di lingkup pemerintahan setempat agar menindaklanjuti setiap pengaduan masyarakat yang masuk guna perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik di provinsi itu. "Pengaduan masyarakat jangan dianggap sebagai musuh atau sesuatu yang di jauhi, apabila hal ini masih menghinggapinya kita, berarti kita belum siap menghadapi kritikan publik," kata Gubernur Longki Djanggola pada penandatanganan komitmen bersama kepala perangkat daerah dan penguatan sistem pengelolaan pelayanan publik di Palu, Rabu.

Kegiatan yang diinisiasi Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Sulawesi Tengah diikuti para kepala organisasi Perangkat Daerah (OPD) dilingkup pemerintah Sulawesi Tengah dan dihadiri pejabat staf kepresidenan dan Wakil ketua Ombudsman RI. Menurut gubernur, pengaduan masyarakat sangat penting bagi pengembangan pelayanan publik apabila diambil dari sisi positif untuk dijadikan sebagai bahan perbaikan pelayanan yang lebih baik. Dia mengajak seluruh kepala perangkat daerah agar lebih apresiatif terhadap pengaduan atau laporan disampaikan masyarakat dengan menyediakan pengelolaan pengaduan didukung ketersediaan anggaran yang memadai agar pelayanan publik lebih optimal dan berdampak positif terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di masing-masing perangkat daerah. "Selama ini terbangun paradigma yang keliru, belum tentu banyak pengaduan masuk ke instansi menggambarkan bahwa pelayanan publik buruk, demikian sebaliknya," ucap Longki.

Sebagai upaya mendorong keterbukaan informasi, Pemerintah setempat mengeluarkan satu kebijakan melalui Keputusan Gubernur Sulawesi Tengah Nomor 060/159/RO.OTG-G.ST/2018 tentang tim koordinasi petugas administrasi dan pejabat penghubung aplikasi pengelolaan layanan aspirasi dan pengaduan terhubung ke jaringan internet sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional. Keputusan itu dikeluarkan agar penanganan pengelolaan pengaduan pelayanan publik dilingkup pemerintah Sulawesi Tengah dapat dilaksanakan dengan sederhana, cepat, tuntas dan terkoordinasi. "Sejak terbitnya keputusan itu, pengaduan masyarakat yang masuk sebanyak 18 aduan dan yang sudah ditindak lanjuti sebanyak tujuh aduan," ungkap Longki.

Sebagaimana yang diperintahkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, sudah menjadi kewajiban setiap penyelenggara pelayanan publik untuk menyediakan

mekanisme dan sarana pengaduan. Selain itu harus menugaskan pelaksana yang kompeten dan menindaklanjuti setiap pengaduan atau laporan masyarakat.

Wakil Ketua Ombudsman Republik Indonesia Lely Pelitasari Soebekty mengatakan, penyediaan saluran pengaduan masyarakat cukup mudah saat ini, karena sudah ditunjang dengan ketersediaan jaringan internet sehingga akses lebih cepat. Tetapi yang menjadi kendala adalah saat implementasi sebagaimana hasil tinjauan tahun 2017, Ombudsman menemukan sejumlah permasalahan dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional, seperti keterbatasan sumber daya manusia baik dari segi jumlah maupun kompetensi termasuk keterbatasan sarana dan prasarana serta dukungan anggaran yang tidak memadai.

"Kalau hanya sekedar membubuhkan tanda tangan sebagai bentuk komitmen, itu hal mudah. Tetapi yang sulit adalah menjalankan sebuah komitmen dan menjadikan sebuah warisan untuk pemerintahan selanjutnya agar tetap dipertahankan," ucap Lely. Dia memaparkan, sebagaimana visi Presiden Republik Indonesia terpilih Joko Widodo salah satunya menyangkut penguatan reformasi birokrasi melalui proses monitoring dan evaluasi, maka instrumen digunakan salah satunya yakni melalui sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional sebagai ruang masyarakat menyampaikan aspirasi.

#### **Sumber Berita :**

1. <https://sulteng.antaranews.com/>, "*Gubernur Longki Djanggola tekankan pengaduan masyarakat wajib ditindak lanjuti*", Rabu, 17 Juli 2019.
2. <http://metrosulawesi.id>, "*18 Aduan Pelayanan Publik Pemprov Sulteng*", Sabtu, 20 Juli 2019.

#### **Catatan :**

1. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang 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. Undang-undang tentang pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik.
  - a. Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan badan hukum milik negara serta badan swasta, malaupun perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

b. Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif. Pelayanan barang publik meliputi:

- 1) Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Dan/Atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah;
- 2) Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
- 3) Pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/ atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundangundangan.

Pelayanan atas jasa publik seperti disebutkan diatas meliputi:

- 1) Penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan/ atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah;
- 2) Penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
- 3) Penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/ atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan ddam peraturan perundangundangan

Pelayanan administratif meliputi:

- 1) Tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga negara.
- 2) Tindakan administratif oleh instansi nonpemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan

c. Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan. Dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan, penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkmt. Penyelenggara berkewajiban menerapkan standar pelayanan. Pengikutsertaan masyarakat dan pihak terkait dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan rnengutamakan musyawarah, serta memperhatikan kebersamaan.