

# Memahami Pergeseran Makna Pengaduan Pelayanan Publik, dari Kewajiban Menjadi Kebutuhan

Editor Jus - [LUWUUTARA.INFORMAN.ID](http://LUWUUTARA.INFORMAN.ID)

Feb 8, 2023 - 16:18



LUWU UTARA - Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menyebutkan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib mengelola pengaduan pelayanan publik sebagai wujud interaksi antara penyelenggara pelayanan publik dan masyarakat dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Demikian ditegaskan Deputy Pelayanan Publik Kementerian PANRB, Prof. Dr. Diah Natalisa, MBA., saat membuka Lokakarya Penajaman Rencana Kerja Sama Pengelolaan Pengaduan dan Informasi Publik yang dilaksanakan Pusat Penerangan Kemendagri bekerja sama USAID untuk program Tata Kelola Pemerintahan yang Efektif, Efisien, dan Kuat (ERAT), Selasa (7/2/2023) malam, di Hotel Grand Dafam Signature, Surabaya, Provinsi Jawa Timur.

Prof. Diah Natalisa mengatakan, berdasarkan prinsip keterbukaan dalam penyelenggaraan pemerintahan, maka instansi pusat serta pemerintah daerah provinsi, kabupaten dan kota, wajib untuk membuka diri terhadap hak masyarakat dalam memperoleh informasi yang benar, jujur dan tidak diskriminatif, termasuk soal pengelolaan pengaduan.

Dikatakannya bahwa Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik disebutkan, setiap informasi publik harus bersifat terbuka dan dapat diakses oleh seluruh pengguna informasi publik. Maka dari itu, setiap informasi publik harus bisa diperoleh dengan cepat, tepat waktu, biaya yang ringan serta dengan cara yang sederhana dan mudah

“Nah, sekarang kewajiban itu sudah bergeser dari kewajiban menjadi kebutuhan. Tanpa masukan, laporan dan aspirasi masyarakat, pemerintah seperti berada pada ruang yang kosong, karena pemerintah menyadari bahwa laporan atau pengaduan pelayanan publik merupakan dasar dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan,” jelas dia.

Untuk itu, ia mengapresiasi USAID atas terselenggaranya program ERAT yang dikerjasamakan dengan Kemendagri melalui Pusat Penerangan. Di mana dalam kegiatan ini telah terbangun komitmen untuk menjalankan kerja sama. “Semoga komitmen yang telah kita bangun dengan baik ini, bisa berkelanjutan untuk perbaikan pelayanan publik di Indonesia,” harapnya.

Diah juga berharap, agar kegiatan ini kehadiran dapat dijadikan sebagai bahan pembelajaran untuk menumbuhkan kesadaran di instansi penyelenggara untuk senantiasa memperhatikan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik melalui pengelolaan pengaduan yang mudah, terpadu dan juga tuntas.

“Semoga kegiatan ini menjadi momentum bagi kita untuk meningkatkan kualitas pengelolaan pengaduan pelayanan publik serta informasi publik. Hadirnya SP4N LAPOR! diharapkan makin memudahkan pemerintah dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik, karena SP4N LAPOR! ini mengusung prinsip ‘no wrong door policy,’ tandasnya.

Sebelumnya, Kepala Pusat Penerangan Kemendagri, Benny Irwan, menyebutkan bahwa tujuan dilaksanakan lokakarya ini adalah untuk menyosialisasikan program kerja sama pengelolaan pengaduan dan informasi publik kepada pemerintah provinsi, kabupaten dan kota yang menjadi wilayah program kerja USAID.

Selain itu, juga untuk mengetahui sejauhmana pengelolaan pengaduan dan informasi publik di provinsi, kabupaten dan kota yang menjadi wilayah program USAID, serta untuk menyepakati rencana kerja dan kegiatan pengelolaan pengaduan dan informasi publik di provinsi, kabupaten dan kota yang menjadi wilayah program.

“Kami menaruh perhatian yang sungguh-sungguh agar perencanaan yang akan kita susun ini betul-betul dapat kita laksanakan dengan baik. Kita juga sangat berharap ke depan, melalui kegiatan ini, rencana kerja yang kita susun nanti

betul-betul kita matangkan, dan dapat menjawab persoalan yang ada di tengah-tengah masyarakat di daerah kita masing-masing,” pungkasnya.

Lokakarya Penajaman Rencana Kerja Sama Pengelolaan Pengaduan dan Informasi Publik ini diikuti oleh peserta dari instansi pusat dan daerah kurang lebih 100 orang, terdiri dari Kemendagri, Ombudsman, serta pejabat yang menangani pengelolaan pengaduan dan informasi publik dari enam provinsi yang menjadi lokasi program, yaitu Sumatera Utara, Banten, Sulawesi Selatan, NTT, Jawa Timur dan Kalimantan Barat.

Dari Provinsi Sulawesi Selatan, Kabupaten Luwu Utara, tiga dari empat kabupaten di Sulsel, juga mengirimkan utusan sebagai peserta lokakarya, yaitu Kepala Bidang Humas dan IKP Diskominfo-SP, Abdul Hamid; serta tiga Pranata Humas, masing-masing Neny (pengelolaan informasi publik), Nasrullah dan Lukman untuk pengelolaan pengaduan pelayanan publik. (LH)