

Reformasi Birokrasi di Pemkab Batang

Buka Pengaduan Pelayanan lewat UPKP2

PEMERINTAH Kabupaten Batang di bawah kepemimpinan Bupati Yoyok Riyo Sudibyo mengeluarkan banyak kebijakan terobosan.

Salah satunya, mendukung reformasi birokrasi dengan pembentukan Unit Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (UPKP2).

Lembaga ini didesain untuk menerima pengaduan masyarakat terkait pelayanan buruk birokrasi pemerintahan. Melalui UPKP2, masyarakat bisa mengadukan pelayanan birokrasi secara langsung agar ditindaklanjuti.

"Pengaduan pelayanan publik dapat dilakukan terhadap jajaran birokrasi yang tidak melaksanakan kewajiban atau melanggar larangan. Selain itu, pada aparat pemerintah yang memberi pelayanan tidak sesuai dengan standar," ujar Bupati Yoyok Riyo Sudibyo.

Yoyok mempersilakan masyarakat untuk memanfaatkan UPKP2. Lembaga ini merupakan jembatan pengaduan masyarakat kepada pemerintah. dalam melakukan kritik serta mengeluhkan pelayanan birokrasi secara langsung agar bisa ditindaklanjuti.

UPKP2 merupakan cita-citanya untuk melakukan perubahan agar pelayanan

birokrasi bisa maksimal dirasakan masyarakat.

Sejak diresmikan 6 Februari 2013 oleh Yoyok, UPKP2 kebanjiran pengaduan dari masyarakat. Pengaduan dilakukan melalui berbagai mekanisme, seperti datang langsung ke kantor UPKP2, surat resmi, SMS center, serta website UPKP2.

Pengaduan yang disampaikan beragam, seperti keluhan kerusakan jalan, seleksi perangkat desa, pungutan sekolah, keluhan pelayanan puskesmas, program PNPM, izin galian C, Jamkesda, dan lainnya.

Yoyok mengungkapkan, ide pembentukan UPKP2 karena dia mendapat keluhan dari masyarakat terkait pelayanan birokrasi.

Setelah melalui diskusi dengan berbagai komponen, termasuk Transparency International Indonesia (TII) dan Lingkaran Studi Sosial dan Advokasi Rakyat (Las-kar), Yoyok memutuskan untuk mendirikan UPKP2.

"Di daerah lain tidak ada lembaga yang dibuat sengaja untuk menerima keluhan warga terhadap pelayanan birokrasi. Saya berani mendirikan agar pelayanan terhadap masyarakat bisa benar-benar maksimal diberikan. Tidak mudah mendirikan UPKP2. Ada tantangan baik dari kalangan

eksternal, bahkan internal birokrasi. Ada yang menyebut ini inspektorat bayangan, BPK bayangan, dan sebutan lainnya. Namun saya jalan terus," katanya.

Bukan Pesaing

Yoyok mengungkapkan, UPKP2 bukan pesaing lembaga-lembaga pengawas yang sudah ada, seperti Inspektorat atau pengawasan internal yang melekat pada atasan.

UPKP2 justru melengkapi mekanisme pengawasan yang sudah ada, dan menjadi mitra strategis Satuan Kerja Pemerintah Daerah (SKPD) dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

"Dalam menyelesaikan berbagai permasalahan, UPKP2 lebih mengedepankan koordinasi dan dialog dengan semua stakeholder untuk mendapatkan solusi terbaik," ujarnya.

Setelah dua tahun berdiri, ratusan pengaduan masuk ke UPKP2 terkait pelayanan publik. Di Tahun 2013 misalnya, terdapat 88 pengaduan masyarakat, di 2014 meningkat menjadi 137 pengaduan dan di 2015 sampai Agustus ini sudah terdapat 65 pengaduan. Tidak hanya perorangan atau berkelompok, ada juga pengaduan warga yang membawa massa untuk diselesaikan UPKP2.

Ketua UPKP2 Abdul Wahid mengatakan, UPKP2 berusaha menindaklanjuti aduan masyarakat untuk disampaikan ke dinas atau instansi terkait agar ditangani. UPKP2 melakukan pengkajian terlebih dahulu terhadap pengaduan yang masuk.

Pengkajian dilakukan untuk mendapatkan gambaran yang utuh tentang masalah layanan yang terjadi. Dari hasil kajian dilanjutkan dengan kegiatan pengumpulan informasi, verifikasi, dan klarifikasi.

"Hasil kajian akan menjadi bahan untuk menyelesaikan masalah layanan yang ada, dan menjadi bahan untuk merumuskan rekomendasi bagi instansi terkait. Dengan demikian, pengaduan terkait pelayanan publik diharapkan bisa ada solusi. Selama ini mayoritas pengaduan masyarakat telah ditindaklanjuti SKPD atau jajaran pemerintahan," katanya.

Wahid mengungkapkan, penerimaan pengaduan dilakukan baik secara pasif maupun aktif. Pasif dalam arti menunggu masyarakat mengadu secara langsung atau menghubungi sekretariat UPKP2.

Secara aktif, UPKP2 akan membuka pos-pos pengaduan reguler di masyarakat, baik di tingkat kecamatan, desa, maupun tempat-tempat lain yang relevan dan strategis. (Trisno Suhito - 61)