

Efektivitas Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat di Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral Republik Indonesia (Perspektif Sosiologi Hukum)

The Effectiveness of Follow Up Action About Society Complain in the Ministry of Energy and Mineral Resources Republic of Indonesia (Perspectives of Sociology with respect to the law)

Desy Emma Indrianita

*Inspektorat Jenderal Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral RI
Jl.Patra Kuningan Raya Nomor 1 B Jakarta Selatan
Email: desyindrianita@yahoo.com*

ABSTRAKSI

Dalam rangka memenuhi amanah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dimana pengaduan masyarakat sebagai salah satu bentuk pelayanan publik berupa kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral wajib bertanggung jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan Pengaduan Masyarakat di lingkup wilayahnya. Pada Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral bentuk pelayanan publik berupa pengaduan masyarakat diselenggarakan melalui Unit Inspektorat Jenderal telah mencapai tujuannya secara garis besar, namun, tindak lanjut yang dilakukan seringkali terkesan kurang maksimal karena Inspektorat Jenderal terkadang tidak berkaitan langsung dengan unit Eselon I maupun BUMN yang diadukan. Tindak Lanjut terhadap kasus yang bersangkutan akan lebih efektif bila pihak Inspektorat Jenderal turut mengetahui dan terlibat langsung dalam penyelesaian kasus, tidak sebatas sebagai fasilitator.

Kata Kunci: efektivitas, pengaduan, pelayanan publik.

ABSTRACT

In order to fulfill the mandate of Enactment Number 25 Year 2009 about Public Services where it is stated that the society complain is as one of public services in the form of activity in which fulfillment society needs of goods, services and also or the administrative serving which is held by the committee of public service. Ministry of Energy and Mineral Resources must have the responsibilities about inability, violation, and failure of implementation about society complain in their jurisdiction. The form of public Services in Ministry of Energy and Mineral Resources is the society complain which has been carried out through Unit of General Inspectorate where the goal has been achieved in common, yet, the follow up often gave the less maximum impression because what we call General inspectorate is not really related directly to 1st echelon unit as well as the BUMN that get complained. The follow up through the related case will be more effective if General Inspectorate know and directly involved in the solving case, not only as a facilitator.

Key Words: effectiveness, complain, public service.

PENDAHULUAN

Manusia adalah makhluk yang demi kelestarian hidupnya – menurut imperativa kodratnya – tak dapat lain daripada hidup dalam suatu kolektia yang berketerturan. Dikatakan dalam bahasa asing yang klasik, bahwa manusia adalah *zoon politicon*. Sekalipun manusia bukan satu-satunya makhluk yang bisa digolongkan sebagai *zoon politicon*, akan tetapi berbeda dengan makhluk *zoon politicon* lain yang hewani, manusia harus menata kehidupannya sendiri atas dasar karya ciptanya sendiri yang kultural, *a contrario* bukan yang natural. Dari penjelasan inilah datangnya kepehaman mengapa keteraturan hidup dalam kehidupan manusia itu amat digantungkan dari standar-standar perilaku yang diciptakan sendiri oleh manusia, entah secara sepihak entah oleh tokoh penguasanya.¹ Setiap manusia mempunyai sifat, watak, dan kehendak yang berbeda-beda. Dalam hubungan dengan sesama manusia dibutuhkan adanya kerjasama, tolong menolong dan saling membantu untuk memperoleh keperluan kehidupannya. Kalau kepentingan tersebut selaras maka keperluan masing-masing akan mudah tercapai. Tetapi kalau tidak malah akan menimbulkan masalah yang mengganggu keserasian.

Oleh karena itu diperlukan suatu aturan yang mengatur setiap anggota dalam masyarakat. Maka dibuatlah aturan yang disebut dengan norma. Dengan norma tersebut setiap anggota masyarakat dengan sadar atau tidak sadar akan terpengaruh dan menekan kehendak pribadinya. Adanya aturan tersebut berguna agar tercapainya tujuan

bersama dalam masyarakat, memberi petunjuk mana yang boleh dilakukan mana yang tidak, memberi petunjuk bagaimana cara berperilaku dalam masyarakat. Itulah dasar pembentukan hukum dari kebutuhan masyarakat akan adanya aturan yang mengatur tata cara kehidupan agar setiap individu masyarakat dapat hidup selaras.

Studi sosiologi hukum juga akan berarah ke persoalan hubungan antara upaya pendayagunaan hukum dan perubahan-perubahan sosial yang dapat direalisasikan secara efektif. Sejalan dengan kesadaran dan keyakinan bahwa perubahan sosial itu dapat dikendalikan dan direncanakan, orang banyak mempelajari kemungkinan-kemungkinan pendayagunaan hukum sebagai sarana untuk merekayasa masyarakat. Hukum di dalam kajian-kajian sosiologi hukum itu tidak hanya dapat dikonsepsikan sebagai sarana *control sosial* untuk mempertahankan tertib-tertib status quo yang telah ada, melainkan juga sebagai *a tool of social engineering*. Apabila dalam perbincangan tentang hukum sebagai sarana kontrol sosial, sosiologi hukum itu akan ikut banyak merujuk ke kajian-kajian antropologis maka dalam pembicaraan-pembicaraan tentang hukum sebagai sarana rekayasa sosial, sosiologi hukum itu justru akan banyak merujuk ke kajian-kajian ilmu politik dan pemerintah Negara.² Sosiologi hukum yang membicarakan struktur sosial dari hukum memberikan tempat kepada kajian terhadap hukum dalam konteks keanekaragaman Indonesia tersebut, yang apabila disiplin ilmu tersebut tidak ada atau tidak dipelihara di Indonesia, maka studi hukum di negeri ini menjadi jauh daripada ilmiah.³

Dalam setiap setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan

¹ Artikel Permasalahan etika dalam hukum: Sejauh mana keefektifannya untuk menegakkan ketentuan-ketentuan perundang-undangan, Soetandyo Wignjosoebroto, <http://soetandyo.wordpress.com/2011/07/11/> diakses 4 Juni 2012.

² Soetandyo Wignjosoebroto, 2002, *Hukum: Paradigma, Metode, dan Dinamika Masalahnya*, ELSAM dan HUMA, Jakarta, hlm. 7.

³ Satjipto Rahardjo, 2002, *Sosiologi Hukum: Perkembangan, Metode, dan Pilihan Masalah*, Muhammadiyah University Press, Surakarta, hlm. 199.

undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik, pengaduan masyarakat merupakan salah satu hal vital untuk mengetahui indikasi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diupayakan oleh setiap instansi. Upaya memperbaiki pelayanan sebenarnya telah sejak lama dilaksanakan oleh pemerintah, antara lain melalui Surat Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum. Untuk lebih mendorong komitmen aparatur pemerintah terhadap peningkatan mutu pelayanan, maka diterbitkan Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat. Kemudian dilanjutkan dengan Keputusan Menpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Pada perkembangan terakhir, pemerintah menerbitkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Salah satu pesan dalam undang-undang tersebut adalah betapa pentingnya pengelolaan pengaduan masyarakat.

Selama ini pengaduan masyarakat hanya diberi "ruang" dalam bentuk kotak pengaduan atau saran dan pesan singkat melalui SMS yang tidak diintegrasikan dalam sebuah mekanisme atau pengelolaan pengaduan yang efektif dan transparan. Tanggap dan responsif terhadap pengaduan yang masuk, merupakan bagian yang sangat penting dalam pengelolaan pengaduan. Kebutuhan akan informasi/data yang berkaitan dengan pengaduan masyarakat tentang pelayanan di bidang pertanahan dinilai sudah sangat mendesak, karena itu diperlukan sebuah sistem pengelolaan yang dapat menampung informasi/data pengaduan dan terintegrasi dalam suatu sistem database.

Oleh karena itu, artikel ini memfokuskan pada persoalan mengenai eksistensi Sosiologi Hukum dalam berbagai

kasus pengaduan masyarakat dan efektivitas tindak lanjut kasus pengaduan masyarakat yang disampaikan kepada Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral (KESDM). Kedua fokus persoalan tersebut dikaji berdasarkan substansi, struktur, dan kultur sehingga persoalan pengaduan masyarakat ini dapat dengan mudah diketahui oleh masyarakat mengenai keterkaitannya dengan sosiologi hukum maupun efektifitas dari tindak lanjut pengaduan masyarakat pada Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral (KESDM).

Eksistensi Sosiologi Hukum Dalam Kasus Pengaduan Masyarakat

Secara etimologis, sosiologi berasal dari kata latin, *Socius* yang berarti kawan dan kata Yunani *Logos* yang berarti kata atau yang berbicara. Jadi Sosiologi adalah berbicara mengenai masyarakat. Bagi Comte, sosiologi merupakan ilmu pengetahuan kemasyarakatan umum yang merupakan hasil akhir dari perkembangan ilmu pengetahuan. Oleh karena itu, sosiologi didasarkan pada kemajuan yang telah dicapai ilmu pengetahuan sebelumnya. Pitirim Sorokin mengatakan bahwa sosiologi adalah suatu ilmu yang mempelajari hubungan dan pengaruh timbal balik antara aneka macam gejala-gejala sosial (gejala ekonomi dengan agama, keluarga dengan moral, hukum dengan ekonomi) dengan gejala lainnya (non sosial). Berdasarkan uraian di atas, maka Sosiologi adalah jelas merupakan ilmu sosial yang objeknya adalah masyarakat sebagai ilmu. Ia berdiri sendiri karena telah memiliki unsur ilmu pengetahuan. Dalam ilmu Sosiologi dipelajari juga mengenai peran masyarakat terhadap hukum yang hidup di dalamnya, sumber hukum materil dan beberapa fungsi hukum dalam masyarakat.

Kajian sosiologi hukum adalah suatu kajian yang objeknya fenomena hukum, tetapi menggunakan optik ilmu sosial dan teori-teori sosiologis, sehingga sering disalahtafsirkan bukan hanya oleh kalangan non hukum, tetapi juga dari kalangan hukum sendiri. Yang pasti kajian yang digunakan dalam kajian sosiologi hukum berbeda dengan kajian yang digunakan

oleh Ilmu Hukum seperti Ilmu Hukum Pidana, Ilmu Hukum Perdata, Ilmu Hukum Acara, dan seterusnya. Persamaannya hanyalah bahwa baik Ilmu Hukum maupun Sosiologi Hukum, obyeknya adalah hukum. Jadi meskipun obyeknya sama yaitu hukum, namun karena "kacamata" yang digunakan dalam memandang obyeknya itu berbeda, maka berbeda pulalah penglihatan terhadap obyek tadi. Yang mengenakan kaca mata hitam akan melihat obyeknya sebagai sesuatu yang hitam, sebaliknya yang memakai kacamata abu-abu akan melihat obyeknya abu-abu.⁴

Sistem informasi pengelolaan pengaduan masyarakat adalah suatu sistem yang dapat menampung dan menindaklanjuti pengaduan dari masyarakat serta memastikan masyarakat mendapat informasi yang cukup mengenai tindak lanjut dari aduan yang telah disampaikannya. Dalam berbagai kasus pengaduan masyarakat tersebut, tentunya memiliki berbagai macam jenis kasus antara lain mengenai penyalahgunaan wewenang, korupsi/pungutan liar, tata pemerintahan/birokrasi, pelayanan masyarakat, pertanahan/perumahan, lingkungan hidup, kepegawaian/ketenagakerjaan dan berbagai kasus lain yang perlu diselidiki kebenarannya melalui proses hukum. Dalam hal ini, kekuatan kontrol dan otoritas pemerintah sebagai pengemban kekuasaan negara yang mendasari kontrol itulah yang disebut 'hukum' atau tepatnya diseyogyakan untuk disebut agak lengkap dengan istilah 'hukum undang-undang nasional'. Maka, dalam hubungan ini tidaklah keliru kalau Black mendefinisikan hukum sebagai *government's social control*.⁵ Sosiologi hukum mempunyai perhatian yang lebih khusus, yang sedikit-banyak membedakan diri dari kajian ilmu hukum yang klasik, tetapi juga membedakan diri dari cabang kajian ilmu-ilmu sosial yang

lain, kajian 'hukum dalam masyarakat' ini hendak berfokus pada masalah otoritas dan kontrol yang memungkinkan kehidupan kolektif manusia itu selalu berada dalam keadaan yang relatif tertib dan berketeraturan.

Konsentrasi studi sosiologi hukum banyak ditujukan ke arah persoalan hubungan antara perubahan masyarakat dan perubahan hukum sebagai salah satu institusi sosial. Dalam berbagai kasus pengaduan masyarakat, dapat dilihat bahwa terdapat ketidakpuasan yang dialami oleh masyarakat yang kemudian mereka ungkapkan dalam bentuk pengaduan dengan bukti-bukti yang otentik, sehingga memperkuat argumentasi mereka. Lebih dari itu, masyarakat mulai bisa menilai seberapa besar pelayanan publik yang dilakukan oleh institusi pemerintahan. Salah satu indikatornya adalah dengan menelaah seberapa tanggap institusi pemerintahan terhadap kasus pengaduan yang masuk.

Soetandyo Wignjosoebroto dalam bukunya "Hukum dalam Masyarakat (Perkembangan dan Masalahnya)", secara tegas mengatakan bahwa "..., sosiologi hukum berfokus pada masalah otoritas dan kontrol yang mungkin kehidupan kolektif manusia itu selalu berada dalam keadaan yang relatif tertib berketeraturan. Kekuatan kontrol dan otoritas pemerintah sebagai pengembangan kekuasaan negara yang mendasari kontrol itulah yang disebut 'hukum'. Maka, dalam hubungan ini tidaklah keliru kalau Black mendefinisikan hukum sebagai *government's social control*.⁶

Hukum mempunyai fungsi sebagai *social control*, *dispute settlement*, dan juga *social change*.⁷ Sebagaimana dijelaskan di atas, bahwa hukum adalah kekuatan kontrol dan otoritas pemerintah sebagai pengembangan kekuasaan negara yang mendasari kontrol itu. Dalam berbagai kasus pengaduan masyarakat, kekuatan kontrol dan

⁴ Achmad Ali, 2002, *Menguak Tabir Hukum (Suatu Kajian Filosofis dan Sosiologis)*, Gunung Agung Tbk, Jakarta, hlm. 9

⁵ Donald Black, 1976, *The Behavior of Law*, Academic Press, London, hlm. 2-4; lihat juga dalam tulisannya tentang "The Boundaries of Legal Sociology", *Yale Law Review*, Th. LXXXI (1981), hlm. 1086-1100.

⁶ Soetandyo Wignjosoebroto, 2007, *Hukum dalam Masyarakat (Perkembangan dan Masalahnya) Sebuah Pengantar ke Arah Kajian Sosiologi Hukum*, Bayumedia, Malang, hlm.1,

⁷ Steven Vago, 2009, *Law and Society*, Pearson Prentice Hall, New Jersey, hlm. 19-22

otoritas pemerintah juga berperan besar dalam penyelesaian kasus. Kalau kita menyorot bagaimana Indonesia berhukum, maka sudah barang tentu, tidak ada yang boleh mendikte bagaimana suatu bangsa seharusnya berhukum, namun bagaimana karakteristik bangsa Indonesia sendirilah yang menentukan hukum dan perubahannya. Sebagaimana Philippe Nonet dan Philip Selznick menyatakan bahwa pemahaman kita tentang perubahan sosial tidak akan utuh jika kita tidak mencari cara-cara adaptasi yang melahirkan alternatif-alternatif historis yang baru dan yang mampu terus bertahan, seperti misalnya, perubahan dari status ke kontrak, dari *Gemeinschaft* (masyarakat paguyuban) ke *Gesellschaft* (masyarakat patembayan), dari hukum yang keras ke keadilan.

Berdasarkan teori dari Lawrence M. Friedmann dan dikaitkan dengan aspek pelayanan publik, bahwa sistem hukum selalu mempunyai 3 unsur sebagai berikut:⁸

1. Struktur, yakni kerangka atau rangkanya, bagian yang tetap bertahan, bagian yang memberi semacam bentuk dan batasan terhadap keseluruhan. Sistem hukum terus berubah, namun bagian-bagian sistem itu berubah dalam kecepatan yang berbeda, dan setiap bagian berubah tidak secepat bagian tertentu lainnya. Pengaduan masyarakat sebagai salah satu bentuk pelayanan publik akan tetap ada dalam rezim manapun karena pelayanan publik itu sendiri merupakan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Substansi, yakni aturan, norma, dan pola perilaku nyata manusia yang berada dalam sistem itu.

Berdasarkan Pasal 8 ayat (2) UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik diatur bahwa Penyelenggaraan pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi:

- a. pelaksanaan pelayanan;
- b. pengelolaan pengaduan masyarakat;
- c. pengelolaan informasi;
- d. pengawasan internal;
- e. penyuluhan kepada masyarakat; dan
- f. pelayanan konsultasi.

Sedangkan pada Pasal 8 ayat (3) diatur bahwa Penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara bertanggung jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan. Melalui kedua pasal itulah, jelas diatur bahwa penyelenggara (dalam hal ini Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral) wajib bertanggung jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan Pengaduan Masyarakat di lingkup wilayahnya.

3. Budaya hukum adalah sikap manusia terhadap hukum dan sistem hukum-kepercayaan, nilai, pemikiran, serta harapannya. Dalam hal pengaduan masyarakat ini, hanya sedikit kalangan yang mengetahui mekanisme melayangkan pengaduan. Hal itu disebabkan beberapa faktor, antara lain masyarakat tidak mengetahui harus melayangkan pengaduan kepada instansi mana, masyarakat kurang tanggap atau tidak berani melakukan pengaduan karena takut ada resiko, dan lain-lain. Oleh karena itu, perlu sosialisasi mengenai program pengaduan masyarakat ini agar masyarakat lebih tanggap mengenai permasalahan yang ada di sekitar mereka terkait bidang energi dan sumber daya mineral.

Efektivitas Tindak Lanjut Kasus Pengaduan Masyarakat yang disampaikan kepada Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral (KESDM)

Pengaduan masyarakat tentunya akan menjadi sia-sia apabila hanya sebatas menampung keluhan masyarakat saja. Tentunya dalam setiap kasus yang diterima oleh setiap Kementerian harus dilaporkan pula kepada Kementerian Pendayagunaan Aparatur

⁸ Lawrence M. Friedman, *American Law: An Introduction*, Penerjemah Wishnu Basuki, 2001, PT. Tatanusa, Jakarta, hlm. 7

Negara dan Reformasi Birokrasi sesuai ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dimana salah satu pesan dalam undang-undang tersebut adalah betapa pentingnya pengelolaan pengaduan masyarakat. Beberapa hal yang ingin dicapai dengan melaksanakan sistem informasi pengelolaan pengaduan masyarakat ini adalah:

1. Untuk membangun database pengaduan masyarakat
2. Untuk memastikan setiap pengaduan yang masuk telah mendapat penanganan yang baik
3. Untuk meningkatkan pelayanan masyarakat
Di dalam sistem informasi pengelolaan pengaduan masyarakat ini juga terdapat aplikasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang penyusunannya sesuai dengan Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah (SK MenPAN No: KEP/25/M.PAN/2004 Tanggal 24 Februari 2004). Tujuan dari penyusunan indeks kepuasan masyarakat secara online ini adalah memberi gambaran secara nyata, bagaimana kualitas pelayanan kita menurut persepsi masyarakat. Dengan demikian secepat mungkin dapat dilakukan evaluasi dan pembinaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat,

Dalam pembangunan sistem informasi pengelolaan pengaduan masyarakat ini menganut prinsip-prinsip sebagai berikut:

1. Mudah dijangkau, masyarakat dapat menyampaikan aduannya melalui media yang mudah dijangkau.
2. Mudah dijalankan dan memiliki kepastian tentang siapa di antara staf yang bertanggungjawab untuk setiap langkah dan prosedur pelaksanaannya,
3. Cepat, menjanjikan tindakan yang tepat dan cepat atas setiap masalah yang diidentifikasi dari pengaduan (keluhan) yang masuk dengan ketentuan batas waktu penyelesaian.
4. Obyektif, Sedapat mungkin dalam penanganan pengaduan, ditangani secara

obyektif yang artinya pengaduan-pengaduan yang muncul harus selalu diuji kebenarannya melalui mekanisme uji silang.

5. Menjaga kerahasiaan – Identitas yang melaporkan (pelapor) pengaduan harus dirahasiakan.
6. Transparan dan partisipatif, Sejauh mungkin masyarakat mendapat informasi dan dilibatkan dalam proses penanganan pengaduan

Untuk memudahkan dalam perencanaan berkaitan dengan upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di setiap Kementerian, pengaduan masyarakat dikelompokkan pada unsur-unsur pelayanan publik, yaitu:

1. Kemudahan prosedur pelayanan
2. Persyaratan-persyaratan
3. Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani
4. Kedisiplinan petugas
5. Tanggungjawab petugas yang melayani
6. Kemampuan petugas yang melayani
7. Kecepatan pelayanan
8. Rasa keadilan dalam mendapatkan pelayanan

Dengan adanya sistem informasi pengelolaan pengaduan masyarakat ini diharapkan masyarakat dapat mengadukan secara langsung permasalahan utamanya pada unit yang ditunjuk oleh masing-masing Kementerian. Di samping itu, masyarakat dapat mengetahui perkembangan penanganan atas pengaduannya maupun memberi tanggapan atas penanganan pengaduannya. Sedangkan untuk Kementerian yang bersangkutan, selain dapat memiliki database pengaduan dan memastikan semua pengaduan yang masuk sudah ditangani dengan baik, unit yang ditunjuk juga harus mampu mengevaluasi atas unsur-unsur pelayanan dengan berdasarkan kategori pengaduan yang masuk.

Untuk mengetahui kinerja pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat, perlu dilakukan penilaian atas pendapat masyarakat terhadap pelayanan, melalui penyusunan indeks kepuasan masyarakat. Penyusunan

indeks kepuasan masyarakat didapat melalui survey indeks kepuasan masyarakat sebagaimana diatur dalam SK MenPAN No:KEP/25/M.PAN/2004 Tanggal 24 Februari 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Berbagai tujuan yang ingin dicapai dalam tindak lanjut pengaduan masyarakat adalah:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan pertanahan;
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Dapat menganalisa profile responden atas penilaiannya pada unit pelayanan.
7. Masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan

Selama ini, pengaduan masyarakat yang diselenggarakan pada Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral melalui Unit Inspektorat Jenderal telah mencapai tujuannya secara garis besar yakni dengan adanya tim tindak lanjut terhadap masing-masing kasus pengaduan tersebut yang secara periodik melaporkan kasus beserta penyelesaiannya kepada Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Namun, tindak lanjut yang dilakukan seringkali terkesan kurang maksimal karena Inspektorat Jenderal terkadang tidak berkaitan langsung dengan unit Eselon I maupun BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang diadakan. Jadi hanya mengetahui keterangan kasus pengaduan tersebut melalui unit Eselon I maupun BUMN yang berkaitan dengan melalui Nota Dinas. Padahal, pihak Inspektorat

Jenderal sebagai pihak yang memberikan status penyelesaian kasus, seharusnya terlibat langsung dalam berbagai kasus yang ditangani dan dapat melakukan tinjauan di Unit atau lokasi yang dimaksud dalam pengaduan.

Tindak Lanjut terhadap kasus yang bersangkutan akan lebih efektif bila pihak Inspektorat Jenderal turut mengetahui dan terlibat langsung dalam penyelesaian kasus. Jadi tidak sebatas sebagai fasilitator yang hanya mengetahui hasil akhir dari suatu kasus pengaduan masyarakat tanpa mengetahui proses penyelesaiannya. Inspektorat Jenderal yang menjalankan fungsi pengawasan sudah sepatutnya lebih banyak terlibat dalam berbagai kasus pengaduan masyarakat yang masuk. Dengan demikian, fungsi pelayanan publik akan menjadi lebih baik karena dilaksanakan oleh 3 unit yang berkompeten, yakni Inspektorat Jenderal, Unit Eselon I maupun BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang berkaitan dalam kasus pengaduan masyarakat, serta Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

PENUTUP

Pengaduan masyarakat sebagai salah satu bentuk pelayanan publik akan tetap ada dalam rezim manapun karena pelayanan publik itu sendiri merupakan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal tersebut diatur oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Berdasarkan undang-undang itu pula, Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral wajib bertanggung jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan Pengaduan Masyarakat di lingkup wilayahnya.

Pada Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral bentuk pelayanan publik berupa pengaduan masyarakat diselenggarakan melalui Unit Inspektorat Jenderal telah mencapai tujuannya secara garis besar, namun, tindak lanjut yang dilakukan seringkali

terkesan kurang maksimal karena Inspektorat Jenderal terkadang tidak berkaitan langsung dengan unit Eselon I maupun BUMN yang diadakan.

Pemerintah tetap memegang peranan penting dalam berbagai kasus pengaduan masyarakat ini karena salah satu indikasi dari pelayanan publik yang baik adalah tanggap atau tidaknya penyelenggara terhadap pengaduan yang masuk. Inspektorat Jenderal yang menjalankan fungsi pengawasan sudah sepatutnya lebih banyak terlibat dalam berbagai kasus pengaduan masyarakat yang masuk.

Lebih daripada itu, mengingat peran penting pengaduan masyarakat, maka masyarakat diharapkan dapat secara mendalam menelaah setiap kasus atau masalah yang timbul di tengah-tengah masyarakat, terutama di bidang Energi dan Sumber Daya Mineral dan mengadukannya kepada unit Inspektorat Jenderal sebagai salah satu unit yang berkompeten menangani pengaduan masyarakat ini.

DAFTAR PUSTAKA

Literatur

Achmad Ali, 2002, *Menguak Tabir Hukum (Suatu Kajian Filosofis dan*

Sosiologis), Gunung Agung Tbk, Jakarta.

Black, Donald, 1976, *The Behavior of Law*, Academic Press, London.

Friedman, Lawrence M., *American Law: An Introduction*, Penerjemah Wishnu Basuki, 2001, PT. Tatanusa, Jakarta.

Satjipto Rahardjo, 2002, *Sosiologi Hukum: Perkembangan, Metode, dan Pilihan Masalah*, Muhammadiyah University Press, Surakarta.

Soetandyo Wignjosebroto, 2007, *Hukum dalam Masyarakat (Perkembangan dan Masalahnya) Sebuah Pengantar ke Arah Kajian Sosiologi Hukum*, Bayumedia, Malang.

_____ 2002, *Hukum: Paradigma, Metode, dan Dinamika Masalahnya*, ELSAM dan HUMA, Jakarta.

Vago, Steven, 2009, *Law and Society*, Pearson Prentice Hall, New Jersey, 2009.

Peraturan Perundang-Undangan
Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009
tentang Pelayanan Publik.

Website

<http://soetandyo.wordpress.com/2011/07/11/>
diakses 4 Juni 2012