ADVOKASI PELAYANAN PUBLIK

Jum'at, 25 September 2020 - Shintya Gugah Asih T.

"Ketidakpastian" adalah diksi yang selalu menghantui masyarakat ketika mengakses pelayanan publik. Mengapa muncul ketidakpastian? Berbagai kemungkinan bisa jadi alasan munculnya ketidakpastian dalam pelayanan publik.Pada level pemilik otoritas dan kewenangan, ketidakpastian muncul dari kebijakan pengambil keputusan dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Pada level yang lebih rendah, ketidakpastian muncul dari perilaku petugas-petugas teknis yang diberi otoritas atau kewenangan secara keseluruhan atau sebagian.

Kemudian permasalahan muncul ketika masyarakat menjadi korban dari kebijakan pemilik otoritas atau petugas yang merugikan masyarakat pengakses pelayanan. Si pemilik kewenangan/ otoritas merugikan dengan kebijakannya, sedangkan si petugas pelayanan merugikan dengan perilakunya. Bagaimana masyarakat harus bersikap bila dihadapkan dengan situasi yang dirugikan oleh penyelenggara pelayanan? Memperjuangkan hak-haknya untuk mendapatkan pelayanan yang baik adalah hak bagi setiap orang. Setiap orang berhak dilayani dengan baik dalam pelayanan publik. Ketika mendapatkan ketidakpastian dan pelayanan yang buruk dalam pelayanan publik, masyarakat dapat mengajukan keberatan, keluhan, membuat aduan pelayanan dan bertanya tentang pelayanan yang sedang diakses. Secara tekstual masyarakat dianjurkan untuk melakukan komplain, baik secara tertulis ataupun lisan kepada penyelenggara pelayanan.

Penulis berpandangan komplain merupakan bentuk advokasi diri*(self-advocacy)* dalam pelayanan publik. Apabila *se*

Apa itu Advokasi?

Ritu R. Sharma dalam terjemahannya banyak mengartikan apa yang disebut advokasi. Advokasi adalah suatu tindakan yang ditujukan untuk mengubah kebijakan, kedudukan atau program dari segala tipe institusi. Advokasi ialah mengajukan, mempertahankan atau merekomendasikan suatu gagasan di hadapan orang lain. Advokasi yaitu berbicara, menarik perhatian masyarakat tentang suatu masalah, dan mengarahkan pengambil keputusan mencari solusi. Advokasi adalah memasukkan suatu problem ke dalam agenda, mencarikan solusi mengenai problem tersebut dan membangun dukungan untuk bertindak menangani problem dan solusinya. Advokasi mungkin bertujuan untuk mengubah suatu organisasi secara internal atau mengubah seluruh sistem. Advokasi dapat melibatkan aktifitas jangka pendek yang spesifik untuk mencapai pandangan tentang perubahan jangka panjang. Advokasi terdiri atas berbagai macam strategi yang diarahkan untuk mempengaruhi pengambilan keputusan pada tingkat organisasi, lokal, provinsi, nasional dan internasional. Advokasi adalah proses keikutsertaan masyarakat di dalam proses pengambilan keputusan yang mempengaruhi kehidupan mereka. (Ritu R.Sharma, 2004:7)

Advokasi Pelayanan Publik

Setelah masyarakat yang berjuang tadi gagal melakukan *self-advocacy* kepada penyelenggara pelayanan publik, maka masyarakat bisa meminta bantuan institusi/lembaga yang resmi dibentuk oleh negara untuk melakukan advokasi pelayanan publik kepada masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan. Lembaga negara ini disebut Ombudsman. Masyarakat yang bermasalah dengan pelayanan publik yang buruk bisa mengadu/ membuat laporan kepada Ombudsman. Melalui kerja-kerja yang dilakukan oleh Ombudsman dalam membantu masyarakat yang mendapat pelayanan buruk dari penyelenggara pelayanan bisa disebut dengan kerja-kerja advokasi pelayanan publik. Bahkan Ombudsman memiliki asas dasar yang melekat padanya ketika membantu masyarakat melaksanakan advokasi pelayanan publik, seperti asas kepatutan, keadilan, non-diskriminasi, tidak memihak, akuntabilitas, keseimbangan, keterbukaan dan kerahasiaan.

Mengapa kerja Ombudsman bisa dikategorikan melaksanakan kerja advokasi pelayanan publik? Jika melihat pendapat Ritu R. Sharma tentang advokasi, yaitu advokasi adalah suatu tindakan yang ditujukan untuk mengubah kebijakan, kedudukan atau program dari segala tipe institusi. Pada titik ini,penulis melihat jika Ombudsman melakukan upaya dalam rangka memberikan saran perbaikan atau tindakan korektif pelaksanaan kegiatan pelayanan publik baik di sisi kebijakan maupun dari sisi teknis pelaksanaan sebuah norma yang sudah dibuat untuk ketertiban pelayanan publik. Semangat ini juga terlihat dalam salah satu tujuan Ombudsman yaitu mendorong penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, terbuka, bersih, serta bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme serta untuk meningkatkan mutu pelayanan negara di segala bidang agar setiap warga negara dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman, dan kesejahteraan yang semakin baik.

Tentunya saran perbaikan atau tindakan korektif Ombudsman tidak selalu bisa menembus batas kewenangan yang dimiliki. Diperlukan kesadaran (*awareness)* dari penyelenggara pelayanan/ pembuat kebijakan dalam melaksanakan saran dan tindakan korektif Ombudsman. Situasi di negara kita saat ini masih jauh dari yang dicita-citakan yaitu peningkatan mutu pelayanan negara di segala bidang, bahkan untuk mendapat kata adil di bidang pelayanan publik pun masih jauh dari kata maksimal. Namun Ombudsman tidak berhenti melakukan advokasi pelayanan publik meskipun memiliki keterbatasan wewenang dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.

Siapa yang mengadvokasi tubuh Ombudsman?

Penulis meyakini, kerja-kerja Ombudsman melakukan advokasi pelayanan publik untuk membantu masyarakat mempertahankan hak-hak nya di hadapan penyelenggara pelayanan publik akan selalu dicatat oleh malaikat seiring berjalannya waktu. Ombudsman bekerja dalam sunyi, mengadvokasi individu-individu maupun kelompok yang terjerat problem pelayanan publik. Penulis berpandangan seperti itu karena saat ini Ombudsman di Indonesia belum mendapatkan dukungan yang maksimal dari pemerintah.

Di lain sisi, bisa jadi kerja-kerja advokasi pelayanan publik yang dilakukan Ombudsman saat ini belum maksimal. Karena tidak didukung dengan anggaran yang memadai dan minimnya personil, yang artinya Ombudsman butuh advokasi anggaran untuk dirinya sendiri. Masyarakat yang butuh Ombudsman tidak akan pernah tahu bahwa Ombudsman juga sedang pada tahap mengadvokasi dirinya sendiri saat ini. Ombudsman tetap bekerja dengan semangat untuk mengadvokasi masyarakat. Advokasi tiada henti, Ombudsman adalah advokasi pelayanan publik. Bravo Ombudsman.