# FENOMENA DISRUPTION DALAM PELAYANAN PUBLIK

**Kamis, 27 September 2018 - Khairul Natanagara**

Adhar Hakim, SH.,MH. Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi NTB hadir sebagai narasumber dalam acara Bimbingan Teknis Pencatatan Sipil yang diselenggarakan oleh Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Pemerintah Desa, Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi NTB. Dalam kesempatan tersebut Adhar Hakim menyampaikan materi tentang Isu Kontemporer Seputar Pelayanan Publik.

Acara yang diselenggarakan di Mataram pada tanggal 25 September 2018 tersebut dihadiri oleh seluruh perwakilan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang ada baik di Kota maupun Kabupaten se Provinsi Nusa Tenggara Barat.

"Berbagai elemen dalam kehidupan pelayanan publik di Indonesia sedang mengalami apa yang disebut fenomena *disruption* yaitu fenomena berubahnya suatu hal karena pada awalnya atau selama ini berjalan secara ajeg dan normal, namun kemudian berubah menjadi bentuk yang amat berbeda," terang Adhar. Adhar memberi contoh penggunaan teknologi informasi yang berbasis online dalam pelayanan publik seperti registrasi online, sarana pengaduan online dan monitoring pemberian layanan secara online hingga pengawasan yang melekat melalui CCTV bagi aparatur sipil negara saat berkerja.

Di sisi lain tidak jarang perubahan tersebut dianggap mengganggu beberapa kepentingan yang terbiasa dengan zona nyaman. Misalnya dalam sektor perizinan ada oknum yang memanfaatkan permohonan secara langsung dengan meminta imbalan uang maupun barang yang disebut dengan perilaku korup. Menghindari praktek pungli salah satunya dapat dilakukan melalui pelayanan secara online.

Dengan perubahan tersebut tentunya perlu didukung oleh sumber daya yang mumpuni dan anggaran yang cukup. Oleh karena itu perbaikan standar pelayanan publik ke depannya dapat menjadi salah satu solusi untuk menjaga diri dari perilaku korup dan membantu peningkatan target APBD.

Adhar Hakim mencontohkan DPMPTSP Kota Mataram yang telah melakukan perubahan dengan pelayaban berbasis online saat ini. Awalnya banyak yang mengadukan pelayanannya, baik dari banyaknya calo maupun ketidakjelasan biaya tarif yang ada. Bertahap telah dilakukan berbagai perbaikan dengan membangun koordinasi dan memberikan saran perbaikan untuk memenuhi standar pelayanan. Setelah perbaikan standar pelayanan publik dilakukan dengan memberi kejelasan dalam permohonan izin seperti persyaratan dan biaya tarif, kini pemohon berbondong-bondong mengurus perizinan dan target capaian PAD dari sektor perizinan dapat terpenuhi.

Menjawab pertanyaan tentang kesejahteraan penyelenggara pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil baik di Kota, Kabupaten dan Provinsi yang kerja lembur tanpa memperoleh honor karena alasan tidak ada anggaran, Adhar Hakim menjawab dengan memotivasi bahwa perubahan kesejahteraan tersebut tidak terlepas dari kinerja penyelenggara pelayanan publik. Oleh karena itu perlu ada inovasi dan tetap semangat dalam pekerjaan yang terhormat menjadi birokrat yang melayani masyarakat.