

# HUBUNGAN MENYENANGKAN DENGAN PEMERINTAH

Sabtu, 28 April 2018 - Haikal Akbar

Baru baru tadi Tim Ombudsman RI di Undang oleh Kementerian Dalam Negeri Belanda di Den Haag. Untuk mengikuti satu diskusi, membahas program pemerintah Belanda yang disebut "prettig contact met de overheid" (Red : hubungan yang menyenangkan dengan pemerintah).

Program yang sudah dilakukan beberapa tahun terakhir di Belanda ini berhasil meningkatkan kepuasan warga dalam pelayanan publik mencapai lebih 40 persen, mengurangi biaya pengeluaran pemerintah sebesar 20 persen, peningkatan kepuasan PNS 20 persen, mengurangi waktu yang tidak produktif selama warga atau pengusaha berurusan sebesar 37 persen, meningkatkan kepercayaan warga dan memangkas prosedur legal formil yang jumlah sebelumnya sangat signifikan.

Inti dari program ini adalah membuat masyarakat atau warga terlibat dalam bagian dari solusi. Pemerintah Belanda mengakomodir "suara warga". Maksudnya warga mendapatkan lebih banyak suara baik itu bertanya, mengekspresikan ketidakpuasan, dan kekecewaan serta didampingi dalam menemukan solusi atas persoalan yang dihadapi.

Studi yang dilakukan oleh salah satu peneliti bernama E. Allan Lind pada konsep ini mengungkapkan. Apabila penduduk atau warga diperlakukan secara adil oleh pemerintah, maka warga atau rakyat akan lebih kooperatif, kepatuhan pada peraturan dan hukum akan meningkat, perasaan akan rasa aman, positif, dan percaya terhadap pemerintahpun akan terus tumbuh.

Menurut E. Allan Lind dari tes neurologis yang dilakukannya, perlakuan tidak adil menyebabkan timbul perasaan dikecualikan dan dieksploitasi. Orang-orang cenderung menjadi sensitif dan ujungnya merasa kecewa dan tidak percaya.

Sejak pemerintah Belanda menerapkan program ini diberbagai badan pemerintah (pendekatan perlakuan yang adil). Terbukti banyak laporan/pengaduan warga yang ditarik karena merasa puas, pejabat, warga, dan organisasi bisa menghemat waktu, uang dan tenaga. Bahkan warga merasa puas dan PNS selaku penyelenggara pelayanan publik sangat menikmati dan profesional dalam bekerja.

Di tingkat yang lebih tinggi keadilan prosedural ini memperbaiki akses terhadap pemerintah, meningkatkan rasa kewarganegaraan, dan rasa keterlibatan, yang berujung pada kepercayaan masyarakat pada demokrasi.

Ada beberapa faktor yang menentukan sehingga program ini bisa efektif : Pertama "Suara". Dimana pemerintah memasang "telinga" dengan baik yakni mendengarkan warga dengan seksama sehingga menimbulkan kesan bahwa perspektif mereka dipertimbangkan.

Kedua. Perlakuan yang sopan dan penuh hormat, penjelasan yang baik dan jujur serta kesan pertama selama berinteraksi yang menjunjung nilai kemanusiaan (memanusiakan manusia seutuhnya) terkadang warga tak hanya ingin di dengar dan diberikan kesempatan untuk menyampaikan keluhan. tetapi juga ingin terlibat dalam proses dan ada keterbukaan sampai pada hasil akhir.

Ketiga. Meningkatkan Kompetensi dan integritas. sebab untuk mensupport kedua elemen diatas pemerintah harus terlebih dahulu menyiapkan SDM yang handal dan profesional dalam melakukan sejumlah pendekatan.

Ketiga komponen itulah yang menjadi modal utama pemerintah Belanda untuk menuai hasil yang positif. Pemerintah yang proaktif dan berorientasi pada solusi, melaksanakan prinsip asas umum pemerintahan yang baik, serta melaksanakan keadilan substansi. bukan hanya mengejar legal prosedural yang pastinya jauh dari makna keadilan.

Lalu muncul pertanyaan. Apakah pemerintah Indonesia sudah memiliki hubungan yang menyenangkan dengan rakyatnya?

Pastinya banyak dari kita yang menjawab dengan berbagai asumsi, opini dan pendapat. Tapi bila kita melihat perangkat aturan dan hukum, maka sebenarnya konsep hubungan yang menyenangkan ini sudah banyak termaktub dalam sejumlah aturan semisal undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang juga mengatur partisipasi publik dalam menyusun standar pelayanan publik. Tinggal bagaimana mengaplikasikan dalam konsep pelayanan kepada masyarakat.

Akhirnya semua kembali kepada komitmen dan kesungguhan pemerintah untuk bisa melaksanakannya Demi terciptanya pelayanan yang lebih beradab. Semoga