# JANGAN REMEHKAN MASALAH PELAYANAN PUBLIK

**Selasa, 20 Maret 2018 - Haikal Akbar**

Pada bulan Maret 2018, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Bengkulu menyelesaikan 2 laporan penting terkait maladministrasi yang dialami individu masyarakat. Laporan tersebut tentang pengabaian pelayanan pengurusan surat keterangan kematian dan ketidakjelasan serta intimidasi oleh oknum pejabat Dinas Dukcapil dalam pembuatan KTP elektronik.

Bila dibandingkan dengan perkara korupsi, nilai berita dua laporan di atas jelas beda "kelas". Dan mungkin bagi yang tidak mengalami langsung, dua laporan tersebut dianggap persoalan remeh. Sebagai Asisten Ombudsman yang salah satu tugas utamanya adalah menerima dan menyelesaikan laporan masyarakat, melalui tulisan ini coba mengajak pembaca mendalami persoalan pelayanan publik beserta eksesnya.

Hampir semua urusan pelayanan publik di negara ini mewajibkan pemohon untuk melampirkan fotokopi KTP. Tidak hanya itu, urusan lamaran pekerjaan dan mendapatkan program-program kebijakan pemerintah pun tidak terlepas dari dokumen kependudukan tersebut. Dapat dibayangkan betapa pentingnya KTP bagi individu masyarakat. Memilikinya menyangkut masa depan dan hajat hidup. Buruknya pelayanan hingga seseorang tidak memperoleh haknya mendapatkan KTP sama dengan menghancurkan tujuan hidupnya.

Indonesia sebenarnya memiliki Â UU 25/2009 tentang Pelayanan Publik. Aturan ini dibuat sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Selain itu juga sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Mirisnya UU Pelayanan Publik belum banyak diketahui oleh para penyelenggara (apalagi dijalankan) dan masyarakat sendiri. Padahal UU tersebut sejatinya wajib dimiliki, dipahami, dipatuhi serta dijalankan oleh birokrat di negeri ini. Pun bagi masyarakat, UU 25/2009 penting dipahami agar tahu tentang hak dan kewajiban terkait pelayanan publik. Ombudsman sebagai salah satu lembaga negara dalam setiap aktivitasnya ikut mensosialisasikan "*kitab suci*" dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia.

Kembali pada dua laporan yang diselesaikan Ombudsman Perwakilan Bengkulu, dampak bagi masyarakat yang melapor begitu penting bagi keberlangsungan hidup mereka. Surat keterangan kematian suami bagi Pelapor sangat penting guna melengkapi syarat peminjaman uang disalah satu bank. Tanpa itu perbankan selaku debitur tidak akan mengabulkan permohonan Pelapor. Padahal uang tersebut menurut Pelapor akan digunakan untuk biaya nikah anaknya. Sedangkan laporan pembuatan KTP akan digunakan Pelapor untuk melengkapi syarat lamaran pekerjaan.

Dua (2) laporan tersebut tidak akan terjadi bila instansi berwenang/terkait memahami serta menjalankan UU Pelayanan Publik. Ombudsman RI akan terus menyelesaian permasalahan pelayanan yang dialami masyarakat. Sebagai lembaga pengawas, perbaikan pelayanan publik bukanlah tanggungjawab Ombudsman. Pemerintah, lembaga negara serta swasta selaku penyelenggara lah yang memiliki beban tanggungjawab dan target untuk memperbaiki pelayanannya kepada publik. Butuh komitmen kuat dan upaya serius untuk mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik berkualitas.