

KETIKA SEBUAH TIANG LISTRIK MENGUJI MAKNA PELAYANAN PUBLIK

Kamis, 06 Agustus 2026 - Nurul Istiamuji

Pelayanan publik sering kali dinilai melalui indikator kuantitatif: jumlah layanan yang selesai tepat waktu, persentase kepuasan masyarakat, atau indeks kualitas pelayanan instansi. Namun sesungguhnya, ukuran pelayanan publik tidak selalu tercermin dalam statistik semata. Ia justru tampak jelas ketika negara berhadapan dengan persoalan sederhana yang dialami warga dalam kehidupan sehari-hari.

Kisah seorang warga Desa Ayula, Kabupaten Gorontalo, sebut saja Pak Arfan, menjadi contoh bagaimana persoalan yang tampak kecil justru menyimpan pertanyaan besar mengenai keberpihakan pelayanan publik. Selama bertahun-tahun, sebuah tiang listrik berdiri di depan rumahnya, mengganggu akses keluar-masuk kendaraan, membatasi ruang gerak, dan mengurangi kenyamanan menikmati rumah yang dibangun dari hasil kerja keras selama puluhan tahun.

Secara administratif, persoalan tersebut tampak sederhana, yaitu warga meminta pemindahan tiang listrik. Namun dalam praktiknya, masalah itu berkembang menjadi perjalanan panjang yang dipenuhi prosedur, surat-menyurat, hingga perhitungan biaya pemindahan yang mencapai jutaan rupiah. Bagi penyelenggara ketenagalistrikan, angka tersebut mungkin merupakan konsekuensi teknis yang lazim. Akan tetapi, bagi seorang warga lanjut usia, jumlah itu menjadi beban yang tidak mudah dipikul.

Di titik ini muncul pertanyaan mendasar: apakah pelayanan publik cukup dijalankan hanya dengan berpegang pada prosedur, ataukah ia juga harus mempertimbangkan rasa keadilan dan kepatutan? Administrasi negara memang dibangun di atas aturan. Tanpa prosedur, pelayanan akan berjalan semauanya. Namun, pelayanan publik tidak pernah dimaksudkan menjadi mesin birokrasi yang bekerja tanpa empati.

Hukum administrasi modern menghendaki keseimbangan antara kepastian hukum, kemanfaatan, dan keadilan. Ketiganya bukanlah pilihan yang saling menafikan, melainkan satu kesatuan yang semestinya hadir secara bersamaan dalam setiap tindakan dan keputusan pelayanan.

Dalam kasus ini, penyelenggara ketenagalistrikan memiliki dasar teknis terkait biaya pemindahan jaringan listrik. Di sisi lain, masyarakat memiliki hak untuk memperoleh pelayanan yang adil, transparan, dan memperhatikan kondisi konkret yang dialami warga. Tidak semua persoalan dapat diselesaikan hanya dengan menyodorkan angka tagihan. Kadang yang dibutuhkan masyarakat adalah penjelasan yang terbuka, komunikasi yang baik, serta kesediaan mencari solusi bersama.

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan memberikan arah bahwa penyelenggara ketenagalistrikan wajib menghormati hak-hak masyarakat. Ketentuan ini menegaskan bahwa pelayanan ketenagalistrikan bukan sekadar persoalan distribusi energi, melainkan bagian dari tanggung jawab negara dalam memenuhi hak warga negara atas pelayanan publik yang layak.

Yang menarik dari perjalanan Pak Arfan bukan hanya persoalan tiang listrik itu sendiri, melainkan bagaimana ia memilih menggunakan mekanisme pengaduan yang tersedia. Setelah berbagai surat kepada PLN tidak memperoleh penyelesaian yang diharapkan, ia menyampaikan laporan ke Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Gorontalo. Laporan tersebut kemudian diperiksa, para pihak dimintai keterangan, dan Ombudsman mendorong terjadinya komunikasi yang lebih konstruktif antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik.

Peran Ombudsman dalam perkara seperti ini sering kali disalahpahami. Sebagian pihak mengira Ombudsman hadir semata-mata untuk mencari pihak yang salah. Padahal, fungsi utama Ombudsman adalah memastikan pelayanan publik berjalan sesuai prinsip tata kelola pemerintahan yang baik. Ombudsman tidak menggantikan kewenangan instansi, tetapi

mengingatkan bahwa setiap keputusan administrasi harus berpihak pada kepentingan masyarakat dan menjunjung asas-asas pelayanan yang baik.

Dalam proses pemeriksaan, kedua belah pihak mulai membuka ruang dialog. PLN menjelaskan alasan teknis di balik proses pemindahan tiang, sementara Ombudsman mendorong agar informasi mengenai prosedur, jadwal, dan langkah penyelesaian disampaikan secara terbuka kepada pelapor. Komunikasi yang sebelumnya tersumbat perlahan menemukan jalannya.

Kasus ini menunjukkan bahwa banyak sengketa pelayanan publik sebenarnya bukan semata-mata disebabkan oleh buruknya regulasi, melainkan lemahnya komunikasi. Ketika masyarakat tidak memperoleh informasi yang jelas, ketidakpastian akan melahirkan ketidakpercayaan. Sebaliknya, ketika penyelenggara pelayanan membuka ruang dialog secara transparan, bahkan persoalan yang rumit pun lebih mudah diterima oleh masyarakat.

Kasus Pak Arfan juga mengingatkan bahwa pelayanan publik tidak boleh kehilangan dimensi kemanusiaannya. Di balik setiap berkas permohonan terdapat individu dengan latar belakang, kemampuan ekonomi, dan kondisi sosial yang berbeda. Negara tidak hanya hadir melalui gedung pemerintahan atau peraturan perundang-undangan, tetapi juga melalui sikap aparat yang mampu mendengar, menjelaskan, dan mencari jalan keluar yang berkeadilan.

Pada akhirnya, perjuangan Pak Arfan membuahkan hasil. Setelah melalui proses pemeriksaan Ombudsman dan koordinasi internal PLN, usulan pemindahan tiang listrik disetujui dan direalisasikan. Sebatang tiang yang selama bertahun-tahun menjadi simbol kebuntuan birokrasi akhirnya berpindah dari halaman rumahnya.

Peristiwa tersebut mungkin tampak sederhana karena tak ada proyek bernilai besar, tidak ada kebijakan nasional yang berubah, hanya sebuah tiang listrik yang dipindahkan. Namun sesungguhnya, yang berpindah bukan sekadar tiang beton, melainkan kepercayaan masyarakat bahwa negara masih mampu mendengar suara warganya.

Di era ketika kualitas pelayanan publik menjadi tolok ukur legitimasi pemerintahan, keberhasilan tidak selalu diukur dari besarnya anggaran atau megahnya infrastruktur. Keberhasilan hadir ketika seorang warga biasa merasa bahwa keluhannya didengar, haknya dihormati, dan persoalannya diselesaikan secara adil. Sebab pada akhirnya, pelayanan publik bukan hanya tentang memenuhi prosedur administratif, melainkan tentang menghadirkan negara dalam kehidupan sehari-hari masyarakat, bahkan melalui perkara sesederhana memindahkan sebatang tiang listrik.