

MENGIKIS PENYAKIT BIROKRASI INGIN DILAYANI

Kamis, 11 Maret 2021 - Bellinda Wasistiyana Dewanty

Bernardus Maria Taverne mengatakan, "*Berikan aku Hakim, Jaksa, Polisi dan Advokat yang baik, niscaya aku akan berantas kejahatan meski tanpa undang-undang sekalipun*". Pernyataan ini memperlihatkan bahwa dalam penegakan hukum bukan ditentukan oleh Undang-Undang, melainkan manusianya.

Pernyataan itu tepat jika disampaikan juga pada kondisi pelayanan publik kita saat ini. "*Berikan aku birokrasi yang baik, niscaya aku akan berantas maladministrasi dan korupsi meski tanpa undang-undang sekalipun*". Pernyataan ini relevan untuk mengkritik budaya kerja birokrasi sebagai penyelenggara pelayanan publik.

Filosofi diundangkannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa negara memiliki kewajiban untuk melayani setiap warga negara dan penduduk dalam memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya. Wajah negara adalah birokrasi yang memiliki kewajiban melayani publik. Dari segi Undang-Undang, telah mengatur secara jelas mengenai hak dan kewajiban penyelenggara sebagai birokrasi. Bahkan, pengaturannyapun tidak jarang diatur dari peraturan yang lebih tinggi sampai pada peraturan yang rendah seperti peraturan daerah bahkan sampai pada peraturan desa.

Meskipun peraturannya telah tersedia, namun tetap saja peraturan perundang-undangan ini dipandang sebagai tulisan indah saja seperti puisi, namun tidak memberikan faedah bagi publik. Lalu, siapa yang memiliki kewajiban dalam menerapkan peraturan perundang-undangan tersebut?

Sesuai ketentuan Pasal 6 ayat (2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan "*Pembina terdiri atas pimpinan lembaga negara, pimpinan kementerian, pimpinan lembaga pemerintah nonkementerian, pimpinan lembaga komisi negara atau yang sejenis, dan pimpinan lembaga lainnya, gubernur, bupati, walikota*". Guna menjamin kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik, terdapat pembina dan penanggung jawab. Pembina pelayanan memiliki tugas untuk melakukan pembinaan, pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan layanan oleh birokrasi.

Presiden Joko Widodo meminta masyarakat untuk lebih aktif dalam memberi masukan dan kritik pada pemerintah. Menurut Jokowi, kritik tersebut adalah bagian dari proses untuk mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik. Masyarakat harus lebih aktif menyampaikan kritik masukan ataupun potensi maladministrasi dan para penyelenggara pelayanan publik juga terus meningkatkan upaya-upaya perbaikan, kata Jokowi saat memberi sambutan di Peluncuran Laporan Akhir Tahun Ombudsman RI, 8 Februari 2021 lalu. Sambutan Presiden RI, menjadi cambuk kepada penyelenggara untuk memastikan pelaksana pelayanan publik memberikan pelayanan publik yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau serta terukur.

Sesuai catatan laporan tahunan Ombudsman RI Tahun 2019 disampaikan bahwa Pemerintah Daerah menduduki peringkat pertama terbanyak laporan sejumlah 2.274 pengaduan. Berlanjut pada tahun 2020, laporan masyarakat atas pelayanan pemerintah daerah menjadi instansi yang paling banyak dilaporkan, selanjutnya pelayanan kepolisian dan pelayanan Kementerian Agraria/Badan Pertanahan Nasional.

Adapun substansi maladministrasi yang dilaporkan terutama penundaan berlarut dalam melayani warga. Penundaan berlarut dalam Pasal 11 Peraturan Ombudsman Nomor 48 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Ombudsman Nomor 26 tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan menyebutkan "*Penundaan berlarut adalah merupakan perbuatan mengulur waktu penyelesaian layanan atau memberikan layanan melebihi baku mutu waktu dari janji layanan*".

Pelayanan publik adalah wajah konkret kehadiran negara dalam kehidupan masyarakat sehari-hari, namun ketika pelayanan publik tertunda-tunda dari birokrasi, hal ini berdampak pada turunnya kepercayaan publik terhadap penyelenggara pemerintahan. Kritikan dari publik terhadap kinerja pelaksana pelayanan publik, seyogyanya dipandang baik dan penting sebagai saran masukan dalam perbaikan pelayanan publik. Oleh karenanya, kritikan dalam bentuk penyampaian pengaduan kepada lembaga yang berwenang, memberikan perlindungan hukum terhadap publik. Keluhan ataupun kritikan dari publik, perlu disalurkan sesuai sarana yang tersedia dan dapat dipertanggungjawabkan.

Dalam Pasal 40 Undang-Undang Pelayanan publik menegaskan bahwa "*Masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik kepada penyelenggara, ombudsman, dan/atau Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota*". Hal ini menunjukkan, bahwa negara hadir untuk memberikan kebebasan kepada publik untuk menyampaikan pengaduan maupun kritikan terhadap pelayanan buruk dari birokrasi.

Kewajiban Penyelenggara dan Pelaksana

Sebagus-bagusnya Undang-Undang, tidak bermanfaat jika tidak diterapkan secara konkrit dalam layanan publik. Birokrasi sebagai struktur yang menjalankan peraturan, dan keberadaan birokrasi berkewajiban memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Pasal 15 huruf e Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik. Demikian pula ketentuan Pasal 16 huruf a Undang-Undang Pelayanan Publik yang menyatakan "*Pelaksana berkewajiban melakukan kegiatan pelayanan sesuai*

dengan penugasan yang diberikan oleh penyelenggara".

Tidak cukup keluhan publik hanya direspon oleh birokrasi, tetapi juga wajib memastikan bahwa keluhan publik ditindaklanjuti dan diselesaikan. Setiap keluhan publik, penting untuk diselesaikan bukan diabaikan. Solusi penyelesaian suatu keluhan, tidak hanya bersumber dari birokrasi itu sendiri tetapi diperlukan pelibatan publik untuk ikut serta mencari solusi. Pelibatan publik dalam menyelesaikan suatu keluhan, bagian dari pengakuan dan penghormatan terhadap hak publik.

Di Belanda, dalam menyelesaikan pengaduan publik, menerapkan metode yang namanya *Fair Traitment Approach* yang digunakan oleh Kementerian Dalam Negeri dan Hubungan Kerajaan Belanda. Metode ini hadir untuk menyelesaikan keluhan masyarakat dengan pendekatan yang berkeadilan, dan meninggalkan birokrasi yang rumit dan bertele-tele. Pelibatan publik mencari solusi, dan pengakuan serta mendengar keluhan publik secara terbuka, merupakan hal penting dalam metode pendekatan ini. Sebenarnya, di Indonesia telah ada peraturan yang mengatur mengenai peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diatur dalam undang-undang pelayanan publik, hingga pada partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah sebagaimana Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 44 Tahun 2017.

Berjiwa melayani

Tidak mudah memang untuk mengikis adagium "*kalau dapat dipersulit kenapa harus dipermudah?*" Padahal semestinya birokrasi itu sebagai pelayan, bukan dilayani oleh publik. Namun, karena kita diwarisi oleh penjajah bahwa birokrasi itu tukang memerintah, kondisi "birokrasi mesti dilayani" masih ada hingga saat ini.

Dalam catatan laporan tahun 2020 Ombudsman RI menunjukkan bahwa substansi keluhan terbanyak dilaporkan masyarakat adalah penundaan berlarut layanan, penyimpangan prosedur, dan tidak memberikan layanan. Ketiga substansi ini menunjukkan bahwa UU yang bagus sekalipun, tidak ada jaminan melahirkan birokrasi yang bagus pula.

Padahal Pasal 11 huruf b UU Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara tegas menyatakan bahwa "*Pegawai Aparatur Sipil Negara bertugas memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas*". Jika memperhatikan beberapa peraturan perundang-undangan terkait pelayanan birokrasi, sudah cukup diatur bahkan sampai pada peraturan yang paling rendah.

Diperlukan perubahan pola berpikir dan budaya melayani. Artinya reformasi yang dilakukan tidak hanya pada perampingan organisasi apalagi perubahan peraturan yang ada, namun lebih utama adalah karakter birokrasi. Budaya birokrasi yang ingin dilayani, harus dihilangkan dan hadirkanlah wajah birokrasi berjiwa melayani. Birokrasi yang terlalu kaku tentu akan cenderung tidak memberikan pelayanan yang berkeadilan.