MEWUJUDKAN PELAYANAN PERIZINAN YANG PRO RAKYAT

Selasa, 28 Agustus 2018 - I Komang Bagus

Berbicara tentang perizinan, maka sangat erat kaitannya dengan pelayanan publik yang mana perizinan merupakan salah satu aspek penting dalam pelayanan publik. Hal ini dikarenakan tanpa adanya sebuah izin akan banyak hal yang tidak dapat kita lakukan. Banyaknya aspek kehidupan berwarganegara yang diatur dalam sistem perizinan memberi bukti bahwa perizinan begitu penting secara hukum.

Perizinan sebagai salah satu produk pelayanan publik yang sangat diperlukan oleh masyarakat tentunya harus berpedoman dengan aturan yang telah diatur oleh instansi itu sendiri. Oleh karena itu Ombudsman RI sebagai sebuah lembaga negara yang mempunyai kewenangan sebagai pengawas pelayanan publik yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI sangat berharap adanya upaya yang nyata dari pemerintah terkhusus di Provinsi Sulawesi Barat dalam peningkatan pelayanan perizinan. Hal ini demi mewujudkan pelayanan perizinan yang efektif, efisien, dan tentunya pro rakyat. Sehingga akan memberikan kepastian hukum bagi masyarakat dalam melakukan pengurusan perizinan.

Sehingga muncul sebuah pertanyaan sederhana, apakah pelayanan publik dibidang perizinan yang ada di Sulawesi Barat sudah sesuai harapan masyarakat? Tentu sebagian besar masyarakat akan menjawab TIDAK. Jawaban ini juga sejalan dengan aduan masyarakat yang cukup banyak terkait pelayanan perizinan yang masuk pada Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sulawesi Barat. Dari beberapa aduan yang ada jika diklasifikasikan kedalam bentuk maladministrasi, maka bentuk maladministrasi berupa penyimpangan prosedur dan penundaan berlarut yang sering dialami masyarakat jika melakukan pengurusan perizinan.

Pemerintah daerah dalam upayanya untuk memperbaiki pelayanan terkhusus dibidang perizinan tentu harus memperhatikan beberapa aspek. Dalam tulisan ini, Penulis mencoba mengklasifikasikan 3 (tiga) aspek yang dapat menjadi perhatian pemerintah dalam mewujudkan pelayanan perizinan yang lebih baik dan tentunya terhindar dari perbuatan maladministrasi.

Poin pertama yang perlu diperhatikan adalah kompetensi penyelenggara layanan dalam memberikan informasi yang akurat kepada pengguna layanan. Setidaknya ada 4 (empat) unsur informasi yang wajib disampaikan penyelenggara layanan kepada pengguna layanan. Penyelenggara layanan harus memberikan informasi yang jelas dan akurat mengenai mekanisme dan prosedur perizinan, persyaratan yang harus dipenuhi dalam melakukan perizinan, jangka waktu penyelesaian permohonan perizinan serta ada tidaknya biaya dalam melakukan suatu perizinan. Dengan adanya penyelenggaraan informasi-informasi diatas tentunya akan mewujudkan sikap keterbukaan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan tentunya akan lebih memudahkan masyarakat dalam melakukan proses permohonan perizinan.

Poin kedua adalah ketepatan waktu pelayanan, kepuasan pengguna layanan dalam sebuah pelayanan perizinan dapat diukur dari sejauh mana penyelenggara layanan menyelesaikan proses perizinan sesuai jangka waktu yang telah ditentukan dalam standar pelayanan. Permohonan perizinan yang telah memenuhi seluruh persyaratan untuk memperoleh sebuah izin harusnya dapat terselesaikan tepat waktu dan tidak ditunda oleh penyelenggara layanan dengan alasan yang tidak jelas. Selain itu dalam permohonan perizinan seharusnya tidak ada lagi syarat tambahan yang diberikan sehingga akan menimbulkan penundaan pada proses penyelesaian izin tersebut. Hal ini dilakukan untuk mencegah terjadinya sebuah maladministasi berupa penundaan berlarut dalam proses perizinan.

Poin ketiga yang perlu menjadi perhatian adalah tersedianya layanan pengaduan internal. Pemerintah daerah terkhusus pelayanan dibidang perizinan seharusnya memiliki layanan pengaduan internal. Layanan pengaduan ini setidaknya memiliki komponen-komponen seperti mekanisme dan proses pengaduan, jangka waktu proses penanganan pengaduan, serta memiliki petugas khusus yang mempunyai kewenangan untuk melakukan pengelolaan pengaduan. Kewajiban pemerintah daerah dalam melengkapi sebuah layanan pengaduan internal telah diatur dalam Pasal 8 ayat 2 huruf (b) Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa Penyelenggara Pelayanan Publik sekurang-kurangnya meliputi pengelolaan pengaduan masyarakat. Serta dalam Pasal 21 huruf j yang berbunyi komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi penanganan pengaduan, saran, dan masukan. Dengan adanya pengaduan internal tentunya akan memudahkan pengguna layanan dalam menyampaikan keluhannya atas pelayanan yang diperolehnya dan berharap petugas pengelola pengaduan internal dapat menindaklanjuti pengaduan tersebut dengan baik.

Ketiga poin diatas setidaknya dapat menjadi masukan bagi pemerintah terkhusus dibidang perizinan dalam melakukan perbaikan-perbaikan serta memberikan sebuah pelayanan yang PRO RAKYAT. Harapan penulis dan tentunya masyarakat secara umum kepada pemerintah bahwa kedepannya akan tercipta pelayanan perizinan yang mempermudah tidak mempersulit, memperpendek bukan memperpanjang, biaya lebih terjangkau serta pelayanan yang PRO RAKYAT bukan pro terhadap golongan tertentu saja.