PELAYAN PUBLIK TAK SIAP MENTAL

Kamis, 22 November 2018 - Rizki Arrida

Pelayan Publik Tak Siap Mental

Aparatur Sipil Negara ASN dalam Undang-Undang No. 5 Tahun 2014 didefinisikan sebagai profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yangÂ bekerja pada instansi pemerintah. Salah satu prinsip ASN sebagai profesi diharuskan berlandaskan pada prinsip komitmen, integritas moral, dan tanggung jawab pada pelayanan publik. Hal ini dikarenakanÂ tiga fungsi utama pegawai ASN adalah sebagai pelaksana kebijakan publik, pelayan publik danÂ perekat dan pemersatu bangsa.

Prinsip dan fungsi utama pegawai ASN sebagai pelayan publik nampaknya belum berjalan dengan baik dan menyeluruh. Hal ini ditunjukkan dengan masih banyaknya masyarakat yang merasa tidak terlayani dengan baik saat mengakses pelayanan publik yang notabene dilakukan oleh pegawai ASN, bahkan sikap ASN yang tidak patut kepada masyarakat.

Data Ombudsman Republik Indonesia menunjukkan, masyarakat yang menyampaikan pengaduan atas maladministrasi dugaan tidak memberikan pelayanan naik setiap tahunnya, misalnya di tahun 2015 ada 1133 pengaduan, kemudian tahun 2016 naik menjadi 1381 pengaduan, selanjutnya tahun 2017 terdapat 1404 pengaduan, dan hingga November 2018 ada 863 pengaduan. Belum lagi perlakuan tidak patut yang diterima oleh masyarakat dalam mengakses layanan publik. Misalnya diperlakukan kasar melalui lisan oleh ASN, masyarakat mendapatkan tindakan sewenang-wenang, bahkan dilecehkan oleh oknum ASN yang hakikatnya adalah pelayan pada sektor publik.

Bukan hanya tidak memberikan pelayanan dan memperlakukan masyarakat secara tidak patut, bahkan Â mengintimidasi dan dendam kepada masyarakat yang melaporkan ASN atas maladministrasi yang dilakukan dalam pelayanan publik juga terjadi. Misalnya pada pengaduan yang masuk ke Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan, pengaduan dari masyarakat perihal tidak diresponnya laporan yang disampaikannya kepada instansi yang berwenang terkait penertiban bangunan liar berupa warung di atas jalur hijau milik Pemerintah Kota yang diduga sering dijadikan tempat mabuk-mabukan oleh segelintir orang. Akibat adanya warung tersebut. Rumah Pelapor pernah di gedor oleh orang mabuk dan kemudian dilempari dengan batu, hal ini menyebabkan Pelapor merasa tidak aman tinggal dirumah tersebut, mengingat Pelapor tinggal seorang diri.

Kemudian pengaduan tersebut ditangani oleh Ombudsman RI Kalsel dengan meminta klarifikasi, konsiliasi pada kedua belah pihak, hingga pemerintah kota juga membentuk tim penyelesaian permasalahan tersebut. Ditengah proses penyelesian pengaduan tersebut, Pelapor kerap datang ke kantor Ombudsman RI Perwakilan Kalsel untuk menginformasikan bahwa ada ancaman yang diterima baik dari masyarakat maupun dari pelayan publik yang dilaporkan tersebut, Bahkan berusaha untuk melakukan intimidasi kepada Pelapor, tidak hanya itu, pada saat konsiliasi terjadi, itikad kurang baik juga ditunjukkan oleh instansi pelayanan publik yang dilaporkan dengan berkata-kata dengan nada tinggi dan memojokkan pelapor. Hingga akhirnya laporan tersebut diselesaikan dengan ditertibkannya Â bangunan warung di jalur hijau milik pemerintah kota tersebut di bongkar dan dibersihkan. Pelapor pun sangat senang dan berterimakasih kepada Ombudsman RI Kalsel, atas tindak lanjut yang dilakukan Ombudsman RI Kalsel.

Laporan tersebut terselesaikan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan, tapi oknum yang menjadi terlapor, tidak legowo karena dilaporkan dan sempat terucap bahwa pelapor mempersulit terlapor karena telah melaporkan, dan menambah pekerjaan terlapor, sehingga terlapor merasa jengkel dengan pelapor tersebut.

Contoh lain misalnya, yang juga tidak menunjukkan ASN sebagai pelayan masyarakat khususnya di pada sektor pelayanan publik, terlapor tidak menggubris sama sekali pengaduan msyarakat, bahkan tidak mengindahkan permintaan klarifikasi/penjelasan dari Ombudsman, hingga perintah dari Sekretaris Daerah untuk datang ke Kantor Ombudsman dalam rangka memberikan penjelasan juga tidak diindahkan oleh terlapor dengan alasan sibuk dan banyak pekerjaan, dan meminta Ombudsman saja yang datang ke kantor terlapor. Padahal Ombudsman juga telah mendatangi kantor terlapor tetapi terlapor tidak ada di tempat.

Jika dianalisis berdasarkan Undang-Undang No. 5 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, khususnya pada sikap layanan, maka sangat bertentangan dan sama sekali tidak mencerminkan sikap layanan yang diamanatkan UU Pelayanan Publik tersebut, padahal dengan jelas Pasal 34 menegaskan bahwa pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku adil, santun dan ramah, tidak mempersulit, menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara, patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar, serta profesional.

Dari pembahasan di atas nampak bahwa ASN sebagai pelayan publik tidak siap mental sebagai pelayanan, yang ada menunjukkan sikap arogan sebagai 'penguasa' yang tidak perlu menghiraukan masyarakat. Padahal tes awal untuk menjadi seorang ASN adalah menjalani tes yang erat kaitannya dengan tujuan berbangsa dan bernegara dan sikap

sebagai seorang pelayanan publik, yakni melalui tes wawasan kebangsaan, karakteristik pribadi. Tetapi sangat disayangkan ketika seseorang telah disumpah sebagai ASN kemudian tidak melaksanakan fungsinya dengan baik, tentunya akan berdampak pada tercapainya tujuan berbangsa dan bernegara. Bahkan bukan tidak mungkin malah menghambat tujuan tersebut, karena sikap-sikap yang tidak mencerminkan sebagai pelayanan publik akan berdampak bahkan merugikan pada banyak sektor, baik pelayanan publik di bidang barang, jasa dan administrasi. Â

Oleh karena itu, sangat diharapkan konsistensi pembinaan berkelanjutan dan intens kepada ASN baik oleh pemerintah pusat, kepala daerah, bahkan kepala dinas agar pembinaan yang dimaksud berjalan seirama dan sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Agar mewujudkan ASN yang benar-benar berjiwa pelayanan pada publik dan memahami hakikat pelayanan publik bagi masyarakat. Semoga masyarakat mendapatkan pelayanan publik yang baik dan pelayanan yang berkualitas dari abdi negara di Indonesia.