

# PELAYANAN PUBLIK IDEAL DI ERA NEW NORMAL

Sabtu, 25 Juli 2020 - Sidik Aji Nugroho

Pelayanan publik yang baik hampir menjadi mitos belaka, begitu kira-kira persepsi publik tentang bagaimana pengalaman mereka mengakses layanan yang diselenggarakan pemerintah. Sebagai suatu mitos, bayangan tentang kebaikan seperti keramahan, kecepatan, kepatutan, kejelasan, kepastian adalah pengandaian yang nyaris tak ditemukan di lapangan. Pada tahapan tertentu, kita tentu bisa maklum, ketika publik bahkan berharap dapat menghindar terhadap seluruh keruwetan dalam pelayanan publik, karena mitos kebaikan tersebut tak kunjung mampir dengan segera di era ini.

Masa pandemi rupanya bukan momen efektif merubah keadaan itu. Kita masih menemukan fakta bahwa pemerintah teragap memberikan layanan kesehatan dengan baik, pemutakhiran data penerima bantuan sosial yang tidak dilakukan dengan cepat dan valid berakibat munculnya banyak laporan terkait distribusinya yang tidak tepat sasaran, hingga tarif listrik yang melonjak di atas kewajaran. Keadaan ini makin mengokohkan tentang mitos pelayanan publik yang baik itu.

Era kenormalan baru (*new normal*) kemudian buru-buru dikampanyekan ke publik, dan sialnya isi kampanye itu lebih banyak soal penerapan protokol kesehatan. Padahal, apabila pelayanan publik itu baik, orang tidak perlu antri, orang tidak perlu berulang-ulang keluar rumah, orang tidak perlu lagi berjumpa dengan banyak orang di banyak meja. Pertanyaannya, bagaimana wajah pelayanan publik yang ideal di era *new normal*?

## Posisi Masyarakat

Di Negara ini, pelayanan publik yang baik dapat dilihat di UU 25/2009. Pada UU tersebut pada pasal 18 dan pasal 39 memberikan porsi yang cukup banyak tentang hak dan peran serta masyarakat. Sementara itu, derajat kualitas pelayanan publik juga dapat diukur melalui beberapa cara, misalnya jika merujuk pada teori *customer expectation* dari Zeithaml dan Bitner (2002) maka kualitas pelayanan sebenarnya harus memposisikan pengguna atau masyarakat sebagai subjek penilaian.

Sebagai subjek penilaian, menurut teori *customer expectation* itu, maka kualitas layanan diukur melalui capaian dua level harapan dari masyarakat. *Pertama, desired service*, yaitu kepercayaan pengguna tentang pelayanan yang diterima (*can be*) dan pelayanan yang seharusnya diterima (*should be*). Pada level ini, setiap pengguna memiliki harapan yang seharusnya mereka terima dari institusi penyelenggara, yang artinya ketika pengguna menerima pelayanan sesuai dengan harapannya itu, maka ia dapat merasakan kepuasan maksimal.

*Kedua, adequate service*, yaitu ketika pengguna menerima pelayanan atas kemampuan institusi penyelenggara memberikan pelayanan. Pada level ini, pengguna layanan dapat menerima pelayanan publik yang diselenggarakan oleh suatu institusi karena keterbatasan kemampuan memberikan pelayanan, sehingga pengguna layanan merasakan kepuasan yang minimal.

Kedua harapan tersebut, selain memposisikan masyarakat sebagai subjek penilaian, sebenarnya juga ingin menyetarakan posisi tawar antara penyelenggara layanan dengan pengguna. Hal demikian penting, karena kecenderungan masyarakat kerap memiliki posisi tawar yang lebih lemah dihadapan penyelenggara, sehingga berakibat pada penyelewengan dan kualitas layanan yang kurang baik.

## Kewajiban Pemerintah

Lepas dari itu semua, dalam mengelola kedua harapan itu, sebenarnya penyelenggara bisa menerapkan beberapa cara. Untuk level harapan yang disebut pertama, penyelenggara harus memberdayakan harapan yang semestinya didapatkan oleh masyarakat dengan cara mengukur tingkat kepuasan sesaat setelah pengguna mendapatkan pelayanan. Pada tataran pengukuran kepuasan ini, terdapat masukan dan saran perbaikan (*voice empowerment*) yang bisa dievaluasi oleh penyelenggara untuk perbaikan kualitas layanan. Hal demikian juga selaras dengan amanat UU 25/2009 pada pasal 21 huruf j, yang tertulis bahwa komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi penanganan pengaduan, saran dan masukan.

Selain yang disebut pertama, dalam mengelola *adequate service*, kuncinya adalah soal penyampaian informasi yang baik

dari penyelenggara kepada pengguna tentang kemampuan institusi memberikan pelayanan. Penyelenggara harus menerapkan dua nilai dasar (*default*), yakni kenampakan standar pelayanan kepada pengguna (*tangible*) dan konsisten (*consistency*) dalam menerapkan standar layanan yang telah diinformasikan tersebut.

## Pelayanan Publik Baru yang Ideal

Sebenarnya apabila kewajiban Pemerintah dijalankan dengan menginsyafi posisi masyarakat sebagai subjek penilaian, maka pelayanan publik ideal itu bukan suatu mitos yang sulit untuk dirayakan gempitanya. Hanya saja, hal demikian masih sangat jarang dilakukan oleh institusi penyelenggara dalam melayani masyarakat. Alasan paling sering disampaikan adalah pelayanan harus terus diberikan, sehingga perbaikan dan kebaruan hanya akan menyita waktu dan berakibat pada tersendatnya pelayanan.

Fenomena *New Normal* pada akhirnya melahirkan kebutuhan akan pelayanan publik yang baru. Artinya, masa transisi menuju ke sana adalah momen melakukan transformasi dan me-*reset* pelayanan publik lama menuju yang baru. Dalam kondisi seperti ini, transformasi harus dilakukan dengan cepat, sehingga jalan satu-satunya adalah dengan menjalankan pelayanan publik berbasis masalah (*problem base*). Itu artinya, tidak boleh lagi ada alasan bahwa kebutuhan perbaikan dan kebaruan dalam pelayanan publik akan menyita waktu. Justru menuju *new normal*, harus melampaui tahap yang lazim terjadi di masa normal lama.

Proses yang lazim terjadi di masa normal lama, dalam menyusun standar pelayanan adalah dengan menggunakan dua pendekatan, yakni berbasis pada aturan atau berbasis pada kebutuhan masyarakat (*basic needs*). Untuk yang berbasis kebutuhan masyarakat, penyelenggara saat akan menyusun standar pelayanan akan melibatkan *stakeholder* dan masyarakat luas. Pelibatan ini hanya dilakukan sekali saja sebelum kemudian diterapkan.

Hal yang berbeda bila dilakukan penerapan *problem base*. Standar pelayanan itu dibuat dengan sangat dinamis, dan harus terus bisa menyesuaikan semua masalah yang muncul saat masyarakat mengakses layanan tersebut. Corak dari *problem base* ini berujung pada penemuan pola, sementara proses pembentukan pola dilakukan dengan cara menginventarisir problem lalu sesegera mungkin memperbaikinya.

Penyelenggaraan pelayanan publik berbasis masalah, pada akhirnya benar-benar melampaui performa (*performance base*). Pada level ini, penyelenggara harus meningkatkan sarana pengaduan dan kemampuan mengelola pengaduan. Penerapan *problem base* ini, pada akhirnya akan mengakomodasi dua level harapan, baik yang *desired* maupun yang *adequate service*. Sehingga, pelayanan publik baru yang ideal di era *new normal*, tanpa meminggirkan poin penting tentang penerapan protokol kesehatan, adalah yang benar-benar mau mendengar dan segera memperbaikinya, melampaui performa dan standar pelayanan publik lama.