PELAYANAN PUBLIK SEBAGAI TOLOK UKUR KEBERHASILAN

Selasa, 16 Maret 2021 - Ditiro Alam Ben

Pelayanan publik di Indonesia merupakan suatu rangkaian mata rantai yang tidak terlepas dari kehidupan setiap individu masyarakat dalam konteks hidup berbangsa dan bernegara. Setiap warga negara memiliki hak dan kewajiban yang sama dalam menerima dan melaksanakan pelayanan publik.

Definisi pelayanan publik sesuai dengan UUÂ Nomor 25Â Tahun 2009 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan maksud dari UUÂ Nomor 25Â Tahun 2009 adalah untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik.

Berkembangnya pemikiran di masyarakat yang menganalogikan pelayanan publik adalah semacam rangkaian atau tahapan peristiwa mulai dari manusia itu lahir sampai pada batas umur atau kematiannya itu sendiri.

Sebagai contoh rangkaian atau tahapan itu sendiri adalah layaknya seorang bayi yang baru lahir harus memiliki Akta Kelahiran, beranjak remaja atau dewasa dibuktikan dengan keterangan kependudukan yang sah berupa Kartu Tanda Penduduk, dan pada akhirnya disaat sampai pada batas umur, kita pun diharuskan untuk memiliki Akta Kematian sebagai dasar pengurusan administrasi penunjang berikutnya.

Berdasarkan tujuan berbangsa dan bernegara serta gambaran nyata kehidupan kita berkaitan dengan legalitas administrasi, secara langsung maupun tidak langsung, mau tidak mau, siap dan tidak siap, kita sangat bergantung pada pelayanan publik.

Berbicara Negara Kesatuan Republik Indonesia, dan terkhusus Provinsi Kalimantan Timur yang rencananya akan dijadikan sebagai ibukota negara baru tentu memilikiÂ atensiÂ tersendiri, karena bukan lagi sebagai daerah penyangga, tetapi sebagai daerah khusus ibukota.

Sesuai data Badan Pusat Statistik Tahun 2018, penduduk di Provinsi Kalimantan Timur berjumlah 3.648.835 jiwa yang terbagi dalam 10 kabupaten/kota dengan letak geografis yang beraneka ragam. Sebagai contoh, masih ada beberapa kabupaten/kota yang harus ditempuh hanya melalui jalur laut dan sungai dari ibukota provinsi, seperti Kabupaten Penajam Paser Utara, Kabupaten Paser dan Kabupaten Mahakam Ulu, dan tentunya menjadi tantangan tersendiri dalam hal pelayanan publik. Pelayanan publik yang prima tentu akan menjadi tolok ukur keberhasilan suatu daerah dalam menjalankan salah satu amanat Undang-Undang.

Memasuki Pemilihan Kepala Daerah Serentak Tahun 2020, terkhusus di Provinsi Kalimantan Timur yang akan dilaksanakan di 9 kabupaten/kota, maka dirasa sangat perlu dan dibutuhkannya komitmen dari setiap calon kepala daerah yang akan mengikutiÂ konstelasiÂ Â politik untuk bersama-sama menjadikan isu pelayanan publik sebagai salah satu visi misi mereka. Karena berbicara pelayanan publik, maka di sanalah hak-hak dasar masyarakat itu ada, hak mereka untuk menerima layanan publik yang baik tanpa maladministrasi. Apabila layanan publik telah berjalan dengan baik, makaÂ *Good Governance*Â yang sering menjadi slogan setiap kepala daerah akan terwujud.

Masyarakat sangat berharap pada setiap calon kepala daerah yang akan berkompetisi, memahami secara detailÂ tentang konsep pelayanan publik serta memberikanÂ atensi atau perhatian yang serius. Karena setiap kepala daerah yang peduli terhadap pelayanan publik, dengan sendirinya pelayanan kepada masyarakat akan berjalan dengan baik dan berkualitas.

Sejauh ini, dalam setiap perhelatanÂ konstelasiÂ politik di Bumi Etam Kalimantan Timur, fokus pelayanan publik kurang mendapatkan perhatian yang serius, dan itu dapat dilihat dari setiap calon kepala daerah yang belum gencar mengampanyekan tentang isu pelayanan publik , sebagai contoh tentang isuÂ proseduralÂ administrasi kependudukan yang dirasakan masyarakat kurang optimal terutama masalah penerbitan e-KTPÂ yang berlarut-larut.

Oleh karena itu, komitmen setiap calon kepala daerah mengenai isu pelayanan publik sangatlah penting, dikarenakan dalam tata kelola pemerintahan pelayanan publik merupakanÂ *core*, sehingga harus dapat dipahami dengan baik karena peningkatan kualitas layanan publik merupakanÂ *domain*Â dari pemangku kebijakan di daerah.

Mari mewujudkanÂ *Good Governance*, pelayanan publik tanpa maladministrasi, dan Kalimantan Timur yang lebih baik.Â Â Â