PELAYANAN PUBLIK TAK BOLEH KEHILANGAN RASA KEADILAN

Rabu, 02 September 2026 - Nurul Istiamuji

Hari ini, media sosial bukan lagi sekadar ruang untuk berbagi informasi, tetapi telah menjadi ruang pengawasan publik terhadap penyelenggara negara. Karena itu, ketika sebuah kebijakan pemerintah ramai diperbincangkan dan mendapat respons negatif, pemerintah semestinya tidak buru-buru menganggapnya sebagai persoalan komunikasi semata.

Misalnya dalam isu penebangan pohon di Cihapit dan polemik tempat padel yang viral di media sosial beberapa pekan lalu. Saya kemudian mencoba melakukan monitoring di platform media sosial. Dari ratusan konten/komentar, ternyata sentimen negatif mencapai 61,5 persen, sementara sentimen netral 27,7 persen dan positif hanya 10,8 persen.

Tentu, data tersebut tidak dapat serta-merta digeneralisasi sebagai representasi seluruh masyarakat Bandung. Namun, sebagai potret percakapan publik di ruang digital, angka tersebut menunjukkan adanya keresahan yang perlu dibaca lebih dalam.

Bagi saya, persoalannya bukan semata-mata tentang pohon, padel, pengusaha, atau penertiban. Persoalan yang lebih mendasar adalah kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik dan rasa keadilan dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Dalam perspektif pelayanan publik, masyarakat memiliki hak untuk memperoleh pelayanan yang baik, informasi yang jelas, kepastian hukum, serta perlakuan yang adil.

Karena itu, ketika masyarakat mempertanyakan penebangan pohon, izin pembangunan tempat usaha, tata ruang, hingga proses pembongkaran, pertanyaan mereka sesungguhnya sangat sederhana: Apakah pemerintah telah menjalankan kewenangannya secara benar, transparan, dan adil?

Data monitoring tersebut menunjukkan isu penebangan pohon Cihapit dan lingkungan menjadi topik terbesar, mencapai 34,34 persen. Isu pemerintah dan kebijakan berada pada 15,85 persen, sementara polemik padel mencapai 13,58 persen dan penegakan aturan, izin serta pembongkaran 11,70 persen. Jika angka-angka tersebut dibaca sebagai satu kesatuan, terlihat adanya benang merah, masyarakat sedang mempertanyakan bagaimana pemerintah membuat keputusan, memberikan izin, melakukan pengawasan, dan menegakkan aturan.

Inilah yang menurut saya harus menjadi perhatian serius dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Sebab maladministrasi tidak selalu berbentuk pelayanan yang lambat atau petugas yang tidak ramah. Ketidakjelasan prosedur, kurangnya transparansi, penyalahgunaan kewenangan, konflik kepentingan, diskriminasi, maupun penegakan aturan yang tidak konsisten juga dapat menjadi persoalan dalam pelayanan publik.

Salah satu hal yang paling sensitif dalam pelayanan publik adalah ketidakadilan.

Masyarakat mungkin dapat menerima sebuah keputusan pemerintah yang tidak sesuai dengan keinginannya. Tetapi masyarakat akan sulit menerima jika muncul kesan bahwa aturan berlaku keras kepada kelompok tertentu, namun longgar kepada kelompok lainnya. Itulah sebabnya narasi mengenai pengusaha, kekuasaan, izin dan ketimpangan

muncul cukup kuat dalam percakapan publik. Di sinilah pemerintah perlu menjawab secara terbuka.

Bukan hanya mengatakan bahwa sebuah kegiatan memiliki izin atau tidak memiliki izin. Tetapi juga menjelaskan: Bagaimana izin tersebut diberikan? Apa dasar hukumnya? Siapa yang berwenang menerbitkan? Apakah seluruh persyaratan telah dipenuhi? Bagaimana pengawasannya? Dan apakah standar yang sama juga diterapkan kepada masyarakat atau pelaku usaha lainnya?

Pertanyaan-pertanyaan tersebut penting karena kepercayaan publik dibangun bukan hanya dari hasil akhir, tetapi dari proses yang dapat dipertanggungjawabkan.

Dalam banyak persoalan pelayanan publik, konflik sering kali bukan terjadi karena pemerintah tidak bekerja. Masalahnya, masyarakat tidak mengetahui apa yang sebenarnya dikerjakan pemerintah.

Di sinilah transparansi menjadi penting. Masyarakat tidak perlu mengetahui seluruh proses birokrasi secara teknis. Tetapi untuk kebijakan yang berdampak langsung pada ruang publik, lingkungan, aktivitas usaha, dan kehidupan warga, pemerintah perlu membuka informasi yang relevan.

Misalnya, dalam persoalan penebangan pohon, masyarakat berhak mendapatkan penjelasan mengenai dasar tindakan, kewenangan, kajian yang digunakan, serta langkah mitigasinya.

Demikian pula dalam persoalan tempat usaha dan penegakan aturan. Transparansi bukan berarti pemerintah harus selalu mengikuti keinginan masyarakat. Transparansi berarti masyarakat diberikan kesempatan untuk memahami alasan di balik keputusan pemerintah. Ini yang sering kali hilang dalam komunikasi kebijakan.

Dari perspektif Ombudsman, ukuran pelayanan publik tidak boleh didasarkan pada apakah sebuah kebijakan populer atau tidak populer.

Yang jauh lebih penting adalah apakah penyelenggara pelayanan menjalankan kewenangannya sesuai ketentuan, memberikan pelayanan secara adil, memenuhi standar pelayanan, terbuka terhadap masyarakat, dan dapat mempertanggungjawabkan keputusan yang diambil?

Karena itu, kritik publik di media sosial seharusnya tidak langsung dibalas dengan pembelaan. Kritik perlu dijadikan bahan evaluasi.

Jika ada tuduhan bahwa aturan tidak konsisten, periksa. Jika ada dugaan proses perizinan tidak transparan, periksa. Jika masyarakat mempertanyakan penegakan aturan, jelaskan sekaligus evaluasi. Jika ada persoalan koordinasi antarinstansi, perbaiki.

Pendekatan seperti ini jauh lebih produktif daripada sekadar membangun narasi tandingan di media sosial.

Saya melihat ada empat kata kunci yang penting dari persoalan ini. Pertama, transparansi, masyarakat harus mengetahui informasi yang memang menjadi haknya. Kedua, kepastian, prosedur dan keputusan pemerintah harus memiliki dasar yang jelas.

Ketiga, konsistensi, aturan harus ditegakkan dengan standar yang sama. Keempat, akuntabilitas, detiap keputusan dan tindakan pemerintah harus dapat dipertanggungjawabkan.

Keempat hal tersebut pada akhirnya bermuara pada satu hal yakni kepercayaan publik. Kepercayaan tidak dapat dibangun hanya dengan komunikasi. Kepercayaan dibangun melalui pelayanan yang nyata, proses yang fair, dan pemerintah yang mau mendengar.

Jangan sampai warga merasa harus viral untuk didengar. Ini yang menurut saya paling penting. Dalam negara demokratis, masyarakat seharusnya tidak perlu membuat sebuah persoalan menjadi viral terlebih dahulu agar mendapatkan respons pemerintah.

Jika masyarakat harus mengunggah video, membuat tagar, atau melakukan tekanan di media sosial baru kemudian pemerintah bergerak, maka ada sesuatu yang perlu dievaluasi dalam mekanisme pelayanan publik kita.

Kanal pengaduan harus berfungsi sebelum media sosial menjadi ruang pengaduan terakhir. Pemerintah harus hadir ketika warga pertama kali menyampaikan persoalan, bukan ketika persoalan tersebut sudah menjadi konsumsi publik.

Karena itu, saya melihat data monitoring di media social ini bukan sebagai angka yang harus ditakuti pemerintah. Justru sebaliknya, ini adalah cermin. Cermin untuk melihat sejauh apa pelayanan publik yang sudah dilakukan oleh pemerintah dan bagaimana kebijakan pemerintah diterima masyarakat.

Cermin untuk melihat di mana komunikasi publik mengalami kebuntuan. Dan yang paling penting, cermin untuk melihat apakah masyarakat masih merasa bahwa pemerintah hadir sebagai pelayan publik yang adil dan dapat dipercaya.

Pada akhirnya, pelayanan publik bukan hanya tentang "apa yang pemerintah lakukan". Pelayanan publik juga tentang "bagaimana pemerintah melakukannya" dan "bagaimana masyarakat diperlakukan" dalam proses tersebut.

Sebab pemerintah yang baik bukan pemerintah yang tidak pernah dikritik, melainkan pemerintah yang mampu menjadikan kritik sebagai energi untuk memperbaiki pelayanan dan memulihkan kepercayaan publik.**