

PEMUDA SEBAGAI AGENT OF CONTROL PELAYANAN PUBLIK

Rabu, 30 Oktober 2019 - Kgs. Chris Fither

"Beri aku 1000 orang tua, niscaya akan kucabut semeru dari akarnya. Beri aku 10 Pemuda niscaya akan kuguncangkan dunia. Seribu orang tua bisa bermimpi, satu orang pemuda bisa mengubah dunia". Itu adalah salah satu kalimat yang pernah diucapkan oleh Presiden RI pertama kita, yaitu Ir. Soekarno yang sampai saat ini masih sering dijadikan kalimat pemantik semangat para pemuda. Kalimat itu memberikan gambaran bahwa betapa luar biasanya kekuatan dan peranan pemuda untuk mengguncang dan memajukan dunia.

Ada banyak peristiwa yang melibatkan pemuda sebagai pemeran utama yang kemudian dianggap menjadi catatan penting dalam sejarah bangsa kita. Pada tanggal 27 s.d. 28 oktober 1928 di Batavia (Jakarta) diselenggarakan Kongres Pemuda, dalam kegiatan tersebut lahir sebuah ikrar yang kemudian disebut Sumpah Pemuda. Ikrar tersebut dianggap sebagai kristalisasi semangat untuk menegaskan cita-cita berdirinya negara Indonesia. Karena pentingnya peristiwa tersebut, maka pemerintah menetapkan tanggal 28 Oktober sebagai Hari Sumpah Pemuda.

Lalu, siapa itu pemuda ? Apa mereka yang usianya 30 tahun ke bawah ? Atau mereka yang berikrar di organisasi-organisasi kepemudaan saja ? Tentu banyak aspek yang bisa dijadikan dasar untuk membuat definisi pemuda, baik ditinjau dari usia, penampilan, ideologi dan sebagainya. Secara Eksplisit pada pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2009 Tentang Kepemudaan memuat pengertian Pemuda, yaitu warga negara Indonesia yang memasuki periode penting pertumbuhan dan perkembangan yang berusia 16 (enam belas) sampai 30 (tiga puluh) tahun.

Pemuda menjadi salah satu subjek penting dalam sejarah hingga perkembangan dunia sekarang, peranannya tidak hanya terbatas dalam organisasi-organisasi kepemudaan saja. Hingga saat ini sering kita lihat ada beberapa pemuda yang juga sukses di berbagai bidang yang mereka tekuni, baik itu sebagai pengusaha, anggota legislatif, politisi, hingga menjadi menteri. Tentu fenomena tersebut menunjukkan bukti bahwa pemuda memang memiliki kekuatan yang dipercaya mampu memberi kontribusi besar dalam perkembangan dunia.

Dalam menjalankan perannya, salah satu fungsi pemuda adalah *agent of control* yaitu sebagai pengawas atas hal-hal yang terjadi disekitarnya. Fungsi ini menjadi sangat penting dilakukan demi merespon gejala-gejala sosial maupun kebijakan-kebijakan pemerintah yang dirasa tidak sesuai dengan perkembangan dan norma-norma yang berlaku di lingkungan masyarakat. Dengan semakin berkembangnya dunia teknologi maka peranan pemuda sebagai *agent of control* semakin memberi arti demi menjaga keseimbangan kehidupan bermasyarakat dan menyikapi kebijakan-kebijakan publik yang diberlakukan. Salah satu aspek paling penting dan dekat dengan kita adalah pengawasan pelayanan publik dari Pemerintah sebagai penyelenggara kepada masyarakat sebagai pengguna layanan.

Merujuk pada Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pengertian Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dari pengertian tersebut, dapat kita pahami bahwa ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik, jasa publik dan pelayanan administratif, seperti penyelenggaraan layanan pendidikan, kesehatan, sarana/prasarana umum, pelayanan administrasi kependudukan (KTP, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian dll), Surat Izin Usaha, Pembayaran Pajak Daerah, dan sebagainya. Atas semua penyelenggaraan layanan tersebut ada yang dikelola oleh Pemerintah, Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Swasta hingga perorangan. Luasnya lingkup pelayanan publik tentu akan menjadi tantangan tersendiri bagi organisasi penyelenggara pelayanan, terutama dalam memenuhi kewajibannya sebagai penyelenggara sekaligus memberikan hak kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Maka dari itu, peranan pemuda sebagai *agent of control* menjadi sangat penting untuk ikut mengawasinya.

Pemuda dapat menunjukkan perannya sebagai *agent of control* pelayanan publik dengan berbagai cara, misalnya mengedukasi hak dan kewajiban masyarakat sebagai pengguna layanan, memberi masukan/saran melalui sarana pengaduan internal yang disediakan penyelenggara layanan, bahkan bisa ikut turut aktif melaporkan ke lembaga resmi pemerintah yang ditugaskan sebagai pengawas eksternal pelayanan publik atas penyelenggaraan pelayanan yang terindikasi tidak sesuai prosedur.

Pemuda juga sekelompok masyarakat yang merupakan salah satu pengawas eksternal penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini merujuk pada pasal 35 ayat (2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik, bahwa pengawasan Eksternal Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui pengawasan oleh masyarakat berupa laporan atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pengawasan oleh Ombudsman sesuai peraturan perundang-undangan, dan pengawasan oleh Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi maupun Kabupaten/Kota. Berdasarkan hal tersebut, pemuda sebagai masyarakat yang memiliki fungsi *agent of control* seyogyanya juga menunjukkan eksistensinya dalam pengawasan pelayanan publik diberbagai produk layanan

yang diberikan penyelenggara. Karena dengan terwujudnya pelayanan publik yang baik pada akhirnya akan menjadi tolok ukur keberhasilan pelaksanaan tugas dan pengukuran kinerja pemerintah melalui birokrasi.

Seiring perkembangan teknologi, maka pemuda juga dituntut semakin peka dan peduli terhadap perkembangan dan inovasi yang diterapkan para penyelenggara layanan untuk memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat. Namun demikian, Organisasi Penyelenggara layanan pun diharapkan tidak alergi dengan kritik dan saran dari pemuda yang dimaksudkan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan serta upaya pemahaman kebutuhan yang ada di masyarakat sebagai pengguna layanan. Maka sangat penting sinergi dan partisipasi aktif antara pemuda dan penyelenggara layanan dalam upaya peningkatan pelayanan publik demi terwujudnya tata kelola pemerintah yang baik dan bersih. Dengan demikian, Pemuda sebagai *agent of control* pelayanan publik dapat memberi kontribusi dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan layanan.

Melalui momentum peringatan hari sumpah pemuda, sangat penting untuk pemuda mengerti peran dan fungsinya dalam mengawal penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah. Bahkan diharapkan mampu menjadi agen of control pelayanan publik yang peduli, berani dan anti maladministrasi.