PENTINGNYA KESADARAN MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

Jum'at, 15 Mei 2020 - Meigi Bastiani

Badan publik sebagai penyelenggara pelayanan publik sudah semestinya menyediakan pelayanan publik sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang mengatur tentang pelayanan publik. Terus menerus memperbaiki kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik adalah suatu kewajiban bagi badan publik. Namun, ketika masyarakat mengadukan terkait perbuatan maladministrasi yang dialaminya kepada Ombudsman RI, hal itu merupakan bukti bahwa pelayanan yang diberikan badan publik tersebut belum maksimal. Lalu apakah seluruh masyarakat sudah menyadari tentang perbuatan maladministrasi? Apakah sebagian besar masyarakat sudah teredukasi tentang apa yang harus dilakukan ketika mereka mengalami perbuatan maladministrasi? Jawabannya, tentu tidak.

Banyak masyarakat belum menyadari penuh tentang standar kualitas pelayanan dan belum semua yang memiliki tolak ukur terhadap pelayanan yang harusnya mereka terima, sebut saja praktik pungli yang bertujuan agar proses pelayanan berjalan lebih cepat dan lancar. Publik seakan melakukan pewajaran dan pembiaran terhadap hal tersebut. Seakan-akan praktik pungli adalah hal yang lumrah terjadi selayaknya budaya birokrasi. Andai saja masyarakat lebih sadar terhadap standar pelayanan publik yang baik tentu hal itu tidak akan berulang. Lalu apa yang menyebabkan masyarakat belum memiliki kesadaran tersebut? Mungkin saja hal itu terjadi karena badan publik tidak menetapkan komponen standar pelayanan yang jelas atau standar pelayanan tidak dipublikasi secara terbuka sehingga masyarakat tidak mengetahuinya. Akibatnya akan terjadi pewajaran apabila terdapat kesalahan di dalam prosedur pelayanan. Hal itu sangat mungkin menjadi sebab terjadinya berbagai macam penyimpangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang mengarah ke berbagai bentuk perbuatan maladmistrasi, tidak hanya praktik pungli saja.

Selain standar pelayanan, badan publik seharusnya juga harus memiliki Maklumat Pelayanan Publik. Hal itu menjadi bukti kesanggupan sebuah badan publik dalam melayani masyarakat sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan. Dengan adanya kedua hal tersebut menjadi bukti bahwa badan publik berkomitmen mewujudkan pelayanan yang berkualitas bagi penggunanya. Lalu, apakah dengan adanya hal tersebut menjadi jaminan tidak akan terjadi maladministrasi? Tentu tidak. Akan terus ada potensi berbagai tindakan maladministrasi dan seyogyanya masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik harus kritis apabila mendapati pelanggaran di dalamnya.

Masyarakat yang mengadukan tindakan maladministrasi kepada Ombudsman RI adalah sebagian masyarakat yang menyadari hak mereka sebagai pengguna pelayanan publik. Namun, masih banyak masyarakat yang belum menyadari hal tersebut. Ombudsman RI sebagai pengawas pelayanan publik selalu berusaha mengedukasi masyarakat lewat berbagai macam media, sehingga diharapkan masyarakat lebih peduli terhadap standar pelayanan publik yang baik. Masyarakat pun diharapkan tidak takut untuk melapor jika mendapati perbuatan maladministrasi karena sudah sepatutnya masyarakat juga ikut aktif mengawasi pelayanan publik, sehingga badan publik mampu untuk terus meningkatkan kualitas terhadap pelayanan yang diberikannya.