

# PERAN MASYARAKAT DALAM PENILAIAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KOTA BANDAR LAMPUNG

Jum'at, 30 Juli 2021 - Risqa Tri

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, yaitu setiap institusi/lembaga penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik, sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Kegiatan-kegiatan tersebut dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik. Pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pengaturan ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus ada standar dalam pelaksanaannya hal ini guna mengukur kualitas dari lembaga penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik yang dimaksud ialah pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik. Standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi, dasar hukum, persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk pelayanan, sarana, prasarana dan atau fasilitas, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, penanganan pengaduan, saran dan masukan, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-ruguan, evaluasi kinerja pelaksana.

Namun pada faktanya ada beberapa dari penyelenggara pelayanan publik yang belum memenuhi komponen di atas, hal ini lah yang dapat memicu terjadinya potensi maladministrasi. Maladministrasi itu sendiri merupakan, perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintah yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immaterial bagi masyarakat dan orang perseorangan. Hal ini terkandung dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Seperti yang diketahui ada beberapa contoh pelayanan publik seperti pembuatan KTP, Akta Lahir, Surat Izin Mendirikan Usaha dan yang bersifat dengan catatan sipil, ada juga yang bukan berupa catatan sipil seperti pelayanan rumah sakit, pelayanan pembayaran pajak, pelayanan penanganan bencana, bantuan-bantuan seperti PKH, KIP, KIS, dan masih banyak lagi.

Tapi, bukankah jika dilihat dari sifatnya makna dan arti pelayanan publik dapat diartikan secara luas, yakni segala sesuatu yang sifatnya melayani masyarakat luas, seperti petugas kebersihan, pedagang di pasar-pasar, pemuka agama dan lain sebagainya. Tapi di sini bukan itu yang dimaksud dengan pelayanan publik, namun yang telah tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Bagaimanakah pelayanan publik di Kota Bandar Lampung ?

Ada berbagai pelayanan publik yang sudah cukup baik yang telah diselenggarakan di Kota Bandar Lampung. Adapun contoh pelayanan publik yang dilaksanakan hampir setiap hari, yakni catatan sipil melalui disdukcapil, yang merupakan pelayanan publik yang sifatnya memberi jasa juga barang. Sebagai contoh saja masyarakat yang menginginkan membuat Kartu Tanda Penduduk (KTP), masyarakat tersebut harus datang ke Disdukcapil untuk membuat KTP-nya dengan memenuhi beberapa persyaratan dan rekaman KTP. Tidak ada yang bermasalah dalam hal itu.

Namun hal yang masih menjadi keresahan khalayak umum ialah dalam proses penyelenggaraannya, biasanya adalah waktu yang di janjikan untuk pengambilannya tidak tepat waktu. Seperti contoh dalam pembuatan KTP, jangka waktu untuk penyelesaiannya ialah 2 (dua) hari kerja, ini sesuai dengan ketetapan yang telah dibuat dan dapat dilihat juga di *website* Disdukcapil Kota Bandar Lampung. Namun pada kenyataannya masih saja masyarakat mengeluhkan karena KTP-nya masih saja tidak kunjung selesai, padahal sudah memakan waktu berbulan-bulan bahkan ada yang hingga bertahun lamanya. Adapun beberapa hal lagi yang membuat resah adalah masih adanya calo-calo yang mengatasnamakan kerabat dekat, keluarga, teman, tetangga dan hal lainnya yang bersangkutan dengan petugas layanan publik, sehingga meminta agar urusannya di lakukan lebih dahulu dibandingkan yang lainnya. Memang hal seperti itu perlu ditinjau kembali agar tidak ada lagi yang seperti itu, meskipun pada prakteknya tetap ada.

Sederhananya dapat diartikan bahwa masih ada yang harus diperbaiki lagi dalam pelaksanaan pelayanan publik, guna mencapai *Good Governance*. Hal ini berpicu pada kepuasan dari si pengguna layanan, apakah si pengguna puas atau tidak, kepuasan ini tidak hanya ditinjau dari fasilitasnya saja tapi dari penerapan atau kualitas layanan yang dilakukan oleh pelayan publik itu juga.

Oleh karena itu untuk menilai apakah pelayanan publik sudah baik atau tidak perlu adanya pengawasan, hal ini untuk melihat sepak kerja, kualitas pelayanan, dan fasilitas atau produk layanan juga. Masyarakat merupakan faktor utama dalam melakukan penilaian terhadap kualitas pelayanan publik dan yang kemudian dapat dilaksanakan oleh pengawas layanan publik eksternal juga seperti Ombudsman.

