PERINGATAN HARI PAHLAWAN DALAM PERSPEKTIF PELAYANAN PUBLIK

Rabu, 11 November 2020 - Kgs. Chris Fither

"Bangsa yang besar adalah bangsa yang menghormati jasa pahlawannya."

(Disampaikan oleh Ir. Soekarno pada Pidato Hari Pahlawan 10 November 1961)

Tepat 75 tahun yang lalu, pada tanggal 10 November 1945 telah terjadi pertempuran hebat yang menewaskan ribuan nyawa. Pada saat itu pula tergambar perjuangan rakyat Indonesia yang luar biasa karena hampir seluruh kota Surabaya berhasil diduduki dan pertempuran berhasil diakhiri. Bagaimana dengan saat ini? Apakah hal tersebut hanya sebagai histori atau dapat menjadi pemantik semangat untuk bermanfaat bagi negara?

Pahlawan dalam Filosofi

Menurut KBBI, pahlawan adalah orang yang menonjol karena keberanian dan pengorbanannya dalam membela kebenaran maupun pejuang yang gagah berani. Sedangkan menurut UU Nomor 20 Tahun 2009 tentang Gelar, Tanda Jasa, dan Tanda Kehormatan menjelaskan bahwa Pahlawan Nasional adalah gelar yang diberikan kepada warga negara Indonesia atau seseorang yang berjuang melawan penjajahan di wilayah yang sekarang menjadi wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia yang gugur atau meninggal demi membela bangsa dan negara, atau yang semasa hidupnya melakukan tindakan kepahlawanan atau menghasilkan prestasi dan karya yang luar biasa bagi pembangunan dan kemajuan bangsa dan negara Republik Indonesia. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa pahlawan bukan hanya orang yang berjuang pada medan pertempuran, akan tetapi orang yang memberikan dampak pada pembangunan serta kemajuan bangsa dan negara.

Peringatan Hari Pahlawan Masa Kini = Perbaikan Pelayanan Publik

Sejatinya pada masa kini, peringatan hari pahlawan dapat dilakukan dengan berbagai aksi sesuai dengan keahlian bidang masing-masing. Dengan kata lain berbeda dengan masa lampau yang berjuang dalam melawan penjajah. Peringatan hari pahlawan masa kini atau dapat disebut sebagai masa mengisi kemerdekaan dapat dilakukan dengan berbagai cara sehingga bukan sebatas seremonial belaka. Adapun salah satu cara tersebut adalah dengan perbaikan kualitas layanan publik. Sebagaimana yang diamanatkan pada pembukaan UUD 1945 bahwa pemerintah memiliki kewajiban untuk melindungi segenap bangsa Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Adapun amanat tersebut merupakan aplikasi dan tujuan dari pelayanan publik yang baik.

Adapun berbagai contoh perjuangan dalam memperbaiki kualitas layanan publik adalah guru sebagai pahlawan tanpa tanda jasa yang selalu ikhlas memberikan ilmu dan pengetahuan kepada siswa/i nya. Tidak sedikit guru yang memberikan inovasi mengajar agar siswa/i dapat mudah mengerti pelajaran yang disampaikan sebagai wujud dalam perbaikan kualitas layanan publik.

Selanjutnya terkait dengan penyelenggara pelayanan publik, sebagai contoh Tri Rismaharini selaku Walikota Surabaya yang memberikan banyak gebrakan kebijakan maupun program, salah satunya Program Pemberdayaan Ibu Rumah Tangga dari Keluarga Miskin pada Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di Kota Surabaya. Kemudian, pada masa pandemi Covid-19 saat ini, banyak sekali pahlawan yang telah gugur dalam melawan musuh tak kasat mata serta membantu penanganan pandemi tersebut, seperti para tenaga medis dan kesehatan. Mereka telah rela berkorban demi membantu bangsa dan negara.

Adapun pahlawan yang sering terlupakan dalam lingkup pelayanan publik adalah para pelaksana layanan publik, seperti tukang sapu jalanan, tukang sampah, petugas kebersihan, petugas pemadam kebakaran (damkar), dan Tim SAR. Para pelaksana pelayanan publik tersebut memiliki jasa yang sangat besar dalam pelayanan publik meskipun tugasnya terlihat kecil. Berdasarkan hal tersebut, kita perlu mengilhami, menghargai, mendukung, serta mencontoh semangat pengabdian demi pelayanan publik yang lebih baik.

Makna Pahlawan dalam Pelayanan Publik

Arti pahlawan dalam pelayanan publik bukan hanya bertumpu pada pelaksana layanan publik, akan tetapi juga penyelenggara dan masyarakat sebagai penerima layanan publik. Sinergitas tersebut dilakukan demi meningkatkan kualitas pelayanan publik. Adapun upaya yang dapat ditempuh untuk mewujudkan hal tersebut adalah dengan aktifnya memberikan maupun menyelesaikan pengaduan ketika ada maladministrasi maupun pelayanan publik yang kurang baik.

Terlebih, sinergitas penyelenggara dan penerima pelayanan publik saat ini sangatlah diperlukan sebagaimana yang tertera dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pada Pasal 18 huruf h UU Nomor 25 Tahun 2009 bahwa masyarakat berhak mengadukan penyelenggara yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada pembina penyelenggara dan Ombudsman. Berdasarkan hal tersebut, baik penyelenggara pelayanan publik maupun Ombudsman wajib menerima, memeriksa, memberikan tanggapan, serta menyelesaikan atas pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat sebagaimana yang tercantum pada Pasal 46 dan Pasal 47 UU Nomor 25 Tahun 2009.

Oleh karena itu, bagi masyarakat yang selalu aktif dalam menyampaikan keluhannya terkait pelayanan publik patut diberikan apresiasi. Begitu pun bagi penyelenggara pelayanan publik yang selalu sigap dalam menyelesaikan aduan masyarakat. Keduanya dapat dikatakan sebagai pahlawan dalam pelayanan publik. Sehingga tidak ada lagi penyelenggara pelayanan publik yang anti kritik. Kemudian, bagi masyarakat dapat menyampaikan keluhannya tanpa takut adanya diskriminasi maupun tekanan.

Meskipun pada masa kini tidak lagi berjuang melawan penjajah, akan tetapi pengabdian dan aktivitas sebagaimana yang diamanatkan pada UU Nomor 25 Tahun 2009 dapat dilakukan sebagai wujud penghargaan kepada para pahlawan yang telah gugur. Selamat Hari Pahlawan Nasional!