

PILKADA DAN ISU PELAYANAN PUBLIK

Senin, 06 Januari 2020 - Zsa Zsa Bangun Pratama

Sebuah negara didirikan memiliki tujuan untuk memberikan keadilan dan kesejahteraan bagi masyarakatnya. Begitu juga dengan Indonesia yang telah berdiri sejak tahun 1945 yang lalu. Bahkan dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945, dijelaskan tujuan negara Indonesia adalah melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Dari 4 (empat) tujuan tersebut, 3 (tiga) diantaranya dapat diwujudkan oleh negara/pemerintah melalui pemenuhan hak pelayanan publik bagi masyarakat Indonesia.

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik sudah selayaknya menjadikan pelayanan publik sebagai sebuah isu strategis, karena hal ini menyangkut tentang kebutuhan dasar yang harus didapatkan oleh masyarakat dan tujuan utama yang harus dilaksanakan oleh pemerintah.

Beberapa kabupaten/kota dan provinsi di Indonesia pada tahun 2020 akan melaksanakan pemilihan kepala daerah. Berbagai visi misi, rencana strategis dan program unggulan akan menjadi isu yang akan "dijual" oleh para calon kepala daerah kepada masyarakat pemilih untuk meningkatkan popularitas dan elektabilitas mereka. Namun pertanyaannya adalah berapa banyak calon kepala daerah yang menjadikan isu pelayanan publik sebagai isu strategis dalam visi misi mereka? Pemenuhan hak pelayanan publik hanya akan terwujud melalui kebijakan politik kepala daerah, maka wujud keseriusan keberpihakan kepala daerah kepada masyarakatnya harus diwujudkan dengan menjadikan hal ini sebagai sebuah isu utama.

Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Publik

Sebagaimana pengertian pelayanan publik di atas, salah satu jenis pemenuhan hak pelayanan publik tersebut adalah dalam bentuk pemenuhan hak administrasi. Calon kepala daerah harus bisa memberi jaminan kepada masyarakat bahwa pengurusan segala bentuk administrasi disetiap level pemerintahan di wilayahnya akan jauh dari kesan ribet, bertele-tele dan mahal. Harus juga ada jaminan bahwa pengurusan administrasi akan mudah tanpa perlu "orang dalam" dan "uang pelicin". Untuk mewujudkan hal tersebut cara yang bisa ditempuh oleh calon kepala daerah adalah kepatuhan/implementasi terhadap standar pelayanan publik. Standar pelayanan publik adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Sesuai amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, penyelenggara pelayanan publik wajib untuk menyusun dan menetapkan standar pelayanan publik. Dalam standar pelayanan publik setidaknya terdapat 14 komponen yang harus tersedia yaitu:

- a. dasar hukum;
- b. persyaratan;
- c. sistem, mekanisme, dan prosedur;
- d. jangka waktu penyelesaian;
- e. biaya/tarif;

- f. produk pelayanan;
- g. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
- h. kompetensi pelaksana;
- i. pengawasan internal;
- j. penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
- k. jumlah pelaksana;
- l. jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
- m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguran; dan
- n. evaluasi kinerja pelaksana.

Komponen standar pelayanan publik tersebut harus disusun, ditetapkan dan dipublikasikan di ruang pelayanan agar masyarakat pengguna layanan mengetahui setiap informasi terkait produk layanan yang ingin mereka urus dan dapatkan. Kepatuhan/implementasi terhadap standar pelayanan publik ini menjadi penting karena dengan rendahnya kepatuhan penyelenggara pelayanan publik akan menyebabkan tingginya peluang terjadi maladministrasi di instansi pelayanan publik. Misalnya ketidakjelasan prosedur, ketidakpastian jangka waktu layanan, pungli, korupsi dan lain sebagainya. Dengan tingginya maladministrasi tentu saja akan menyebabkan rendahnya kualitas pelayanan publik yang akan berakibat juga kepada hambatan pertumbuhan investasi dan rendahnya kepercayaan publik terhadap aparaturnya pemerintah.

Lebih penting lagi, setelah standar pelayanan publik terpenuhi maka penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan maklumat layanan di setiap instansi yang memberikan layanan kepada masyarakat. Maklumat tersebut wajib terpublikasi dengan jelas di ruang layanan dan berisikan tentang kesanggupan penyelenggara untuk memberi layanan kepada masyarakat sesuai aturan yang berlaku serta siap menerima sanksi jika tidak mampu melaksanakan pelayanan dengan baik.

Tanpa komitmen yang jelas dari calon kepala daerah, kepatuhan/implementasi terhadap standar pelayanan ini tentu akan sangat sulit diterapkan oleh penyelenggara pelayanan yang berada di bawah kepemimpinannya.

Inovasi dan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Isu selanjutnya yang harus menjadi komitmen calon kepala daerah adalah bagaimana membuat inovasi serta meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pelayanan publik yang terdiri dari jenis administrasi, barang dan jasa yang diwujudkan dalam berbagai bidang pelayanan. Namun paling tidak ada 3 (tiga) bidang pelayanan publik yang harus menjadi prioritas utama untuk diberi inovasi dan ditingkatkan kualitasnya yaitu pemenuhan hak pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan, pendidikan dan kesehatan. Tanpa menganggap bidang lain tidak penting, ketiga bidang ini adalah hak dasar prioritas yang harus mendapat pelayanan utama oleh pemerintah. Inovasi dan peningkatan kualitas pelayanan di ketiga bidang ini membutuhkan personil yang cakap dan dukungan anggaran yang tepat. Sekali lagi

hal ini dapat terwujud jika calon kepala daerah memiliki komitmen yang kuat untuk melayani masyarakatnya.

Pengurusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil harus mampu dibuat menjadi mudah, ringkas dan sejalan. Ketika anak lahir di Rumah Sakit/Puskesmas maka dokumen Akta Kelahiran, Kartu Keluarga bahkan Kartu Identitas Anak dapat langsung diterbitkan dan diserahkan ketika masyarakat tersebut keluar dari Rumah Sakit/Puskesmas. Untuk masyarakat yang berkebutuhan khusus yang selama ini tidak terjamah dengan dokumen kependudukan, maka akan ada dinas terkait yang datang khusus untuk melakukan pencatatan dan penyerahan dokumen. Misalnya juga melalui Kantor Urusan Agama, untuk pasangan yang baru menikah mereka tidak hanya mendapatkan Akta Nikah tapi juga mendapatkan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga, dan berbagai inovasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik lainnya. Program sederhana seperti ini akan mampu memberikan penilaian bahwa negara dalam hal ini pemerintah daerah melalui kepala daerah telah hadir di tengah masyarakat.

Begitu juga dengan inovasi di bidang kesehatan dan pendidikan. Puskesmas sebagai fasilitas kesehatan terdepan harus dibenahi dengan baik sesuai dengan standar pelayanan minimal yang ada sehingga keluhan terhadap sulitnya berobat di Rumah Sakit akibat antrian yang panjang dapat diminimalisir karena berbagai penyakit telah mampu terselesaikan di level Puskesmas. Setelah sarana dan prasarana di Puskesmas menjadi baik, selanjutnya kepala daerah bisa membuat berbagai program yang inovatif untuk memberikan kemudahan masyarakat mendapat pelayanan kesehatan. Dalam hal pendidikan, konstitusi telah mewajibkan anggaran pendidikan dialokasikan minimal sebesar 20%. Peruntukan alokasi pendidikan ini harus dirancang dengan baik melalui berbagai inovasi oleh kepala daerah sehingga kualitas pendidikan baik itu peserta didik, pendidik, tenaga kependidikan serta sarana dan prasarana pendidikan menjadi berkualitas. Calon kepala daerah harus menjamin tidak adanya anak usia sekolah yang putus sekolah, harus ada jaminan pendidik dan tenaga kependidikan mendapat upah yang layak dan harus ada jaminan sarana prasarana pendidikan terbangun dengan layak. Pendanaan pendidikan memang tidak hanya menjadi tanggung jawab pemerintah dan pemerintah daerah saja, tapi masyarakat juga harus terlibat dalam hal itu. Di situlah calon kepala daerah ditantang untuk berinovasi dengan cara yang kreatif dan inovatif dengan menjadikan masyarakat (termasuk dunia usaha) secara bersama terlibat memajukan pendidikan.

Ketika calon kepala daerah merencanakan program yang inovatif di bidang administrasi kependudukan, pendidikan dan kesehatan sebagai bahan kampanye mereka serta secara meyakinkan menjamin program tersebut dapat dilaksanakannya ketika terpilih maka di saat itu pulalah popularitas dan elektabilitas mereka meningkat.

Pengelolaan Pengaduan

Banyak kepala daerah yang ingin terlihat dekat dengan masyarakat memposisikan diri mereka sebagai pemberi solusi atas semua keluhan masyarakat. Cara yang ditempuh biasanya selama kampanye ataupun saat telah terpilih, kepala daerah tersebut akan memberikan nomor pribadi mereka agar masyarakat dapat akses langsung menyampaikan berbagai persoalan dan dapat segera diselesaikan oleh kepala daerah tersebut. Atau kita juga pernah menyaksikan di suatu daerah bagaimana kepala daerah menerima masyarakatnya setiap pagi dan setiap hari di depan kantornya dengan berbagai keluhan mereka terhadap pelayanan publik yang buruk. Kepala daerah berharap dengan pola menerima pengaduan langsung seperti ini dapat mencitrakan diri mereka sebagai sosok solutif atas berbagai persoalan dan dengan kekuasaan yang ia miliki maka semua persoalan ini dapat ia selesaikan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik telah membahas banyak teknis tentang bagaimana seharusnya kepala daerah mengelola pengaduan tersebut. Kepala daerah sebagai penyelenggara pelayanan publik seharusnya memposisikan diri tidak sebagai pemain tunggal dalam pengelolaan pengaduan tersebut. Regulasi telah mengatur bagaimana selayaknya pengaduan tentang pelayanan publik itu dikelola dengan baik. Masyarakat tidak terlalu mempedulikan dengan siapa mereka menyampaikan keluhannya, tapi lebih penting dari itu adalah bagaimana pengaduan mereka dapat terselesaikan dengan baik sesuai aturan yang berlaku. Kecenderungan masyarakat yang ingin langsung dapat mengadu kepada kepala daerah berawal dari ketidakpercayaan mereka kepada pelaksana pelayanan publik dan selanjutnya dikarenakan ketidakjelasan hasil akhir dari pengaduan yang disampaikan tersebut.

Ketika membahas tentang pengelolaan pengaduan, paling tidak ada 3 (tiga) faktor yang harus disiapkan oleh kepala daerah, yaitu pejabat/pelaksana yang kompeten dalam mengelola pengaduan, sarana dan prasarana pengaduan serta sistem mekanisme prosedur pengaduan. Ketiga hal ini lah yang harusnya menjadi target program kepala daerah selama masa kampanye nya, karena ketiga hal ini dapat memberi kepastian kepada masyarakat bahwa pengaduan mereka terdokumentasikan dengan baik dan terselesaikan dengan baik. Pengelolaan pengaduan bukan menambah beban pekerjaan melainkan tanggung jawab yang melekat pada setiap instansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Bisa dibayangkan betapa repotnya kepala daerah jika pengaduan dari seluruh masyarakat langsung masuk ke ponselnya, tentu ini akan menyita waktu dan pekerjaan pokok kepala daerah yang lain. Kepala daerah hanya perlu memastikan sistem berupa unit pengelolaan pengaduan ini berjalan dengan baik sehingga berbagai persoalan yang diadukan masyarakat terselesaikan sesuai dengan aturan yang berlaku.

Penutup

Pemilihan kepala daerah harus menjadi pintu awal bagi perbaikan pelayanan publik, maka selain komitmen dari calon kepala daerah dengan mengusung isu pelayanan publik menjadi isu utama dalam visi misi mereka tentu kecerdasan masyarakat juga dituntut untuk dapat memilah dan memilih calon kepala daerah mana yang pro terhadap pelayanan publik. Dengan tidak menganggap isu lain tidak penting, namun ketiga isu diatas dianggap mampu untuk menjadi jembatan penghubung bagi persoalan-persoalan lainnya demi terwujudnya keadilan dan kesejahteraan bagi masyarakat.