

# PNS HARUS JADI "PELAYAN" MASYARAKAT

Jum'at, 19 Oktober 2018 - Shintya Gugah Asih T.

## PNS harus menjadi "Pelayan" Masyarakat

Bekerja sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) masih menjadi mimpi sebagian besar angkatan kerja di Indonesia. Namun mimpi ingin menjadi PNS tersebut tidak dibarengi dengan kesadaran moral bahwa ketika kelak mereka lulus tes dan diangkat menjadi PNS maka mereka akan menjadi seorang "Pelayan" hingga maksimal umur yang ditentukan oleh undang-undang. Kenyataan bahwa PNS adalah Pelayan masyarakat atau Pelayan Publik masih belum bisa diterima secara utuh oleh sebagian PNS yang telah bertugas di instansi penyelenggara pelayanan publik. Mereka masih saja menganggap bahwa dirinya adalah orang yang sangat berkuasa atas jabatannya tersebut, mereka lupa pada fungsi dan tugasnya yaitu melayani masyarakat yang datang kepadanya.

## Fungsi dan Tugas PNS dalam UU ASN

Sebagian besar pendaftar seleksi CPNS dan PNS yang telah bertugas masih belum paham benar tentang fungsi dan tugas PNS sebagai Aparatur Sipil Negara (ASN). Salah satu fungsi ASN adalah sebagai Pelayan Publik (Pasal 10 huruf b UU ASN) dan salah satu tugas ASN adalah memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas (Pasal 11 huruf b UU ASN). Dua pasal UU ASN tersebut sebaiknya secara sadar benar-benar direnungkan oleh pendaftar seleksi CPNS dan lebih penting lagi dipahami oleh PNS yang telah diangkat dan bertugas. Karena mereka akan membaktikan dirinya sebagai Pelayan masyarakat/Pelayan Publik ketika mereka bertugas di instansinya. Miris ketika mendengar berita masih ada oknum PNS yang meminta imbalan atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Hal tersebut masih terjadi di kabupaten yang jauh dari jangkauan pengawas eksternal atau media. Padahal PNS sebagai Aparatur Sipil Negara diberikan gaji yang pantas untuk melaksanakan tugas Pelayanan Publik tersebut. Tindakan pungutan liar/meminta imbalan oleh oknum PNS tersebut mencederai asas keprofesionalan yang ada di Pasal 4 huruf e Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan asas profesionalitas yang tertuang di Pasal 2 huruf b Undang-undang No. 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara. PNS yang bertugas sebagai Pelayan Publik harus memahami betul fungsi dan tugasnya yaitu sebagai pelayan publik dan memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas, bukannya malah minta dilayani oleh masyarakat dengan meminta imbalan atas pelayanan yang diberikan.

## Siapa "Pelayan" dan Siapa yang "Dilayani"?

Jika kita melihat dari kaca mata Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dalam Pasal 1 angka 5 yang menyatakan "Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam Organisasi Penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik". Maka, bisa dikatakan setiap pejabat adalah pelaksana pelayanan publik dan setiap pegawai (PNS) adalah pelaksana pelayanan publik. Bisa kita ambil contoh siapa Pelayan dan siapa yang dilayani. Misal, setiap Guru/Dosen berstatus PNS adalah pelayan publik yang melayani murid/mahasiswanya di bidang pendidikan. Setiap Dokter/Perawat/Bidan berstatus PNS adalah pelayan publik yang melayani masyarakat di bidang kesehatan. Setiap pegawai berstatus PNS di OPD/Dinas adalah pelayan publik yang melayani masyarakat di instansinya masing-masing. Maka, secara sederhana menjadi PNS hanyalah menjadi seorang "Pelayan". Pola pikir ini yang seharusnya dimiliki oleh tiap-tiap PNS ketika menjalankan tugasnya.

Pimpinan Ombudsman RI, Dadan S. Suharmawijaya dalam kunjungannya ke RSUD terbesar di Provinsi Lampung pada awal bulan Oktober 2018 menemukan adanya *standing banner* di RSUD tersebut yang isinya berupa ajakan kepada masyarakat sebagai penerima layanan untuk menghargai dan memahami staf/tenaga kesehatan di RSUD tersebut ketika melakukan pelayanan. Hal tersebut merupakan hal yang sangat aneh, menurutnya setiap orang yang datang ke rumah sakit adalah orang yang sedang sakit, mana mungkin seorang yang sakit diminta untuk memahami seorang pelayan publik yang seharusnya melayani orang sakit. Mestinya kebalikan dari itu, setiap tenaga kesehatan yang ada di rumah sakit tersebut yang harus memahami dan menghargai setiap pasien yang datang untuk dilayani dengan baik. Karena tenaga kesehatan sudah "dilatih" dan "terlatih" untuk menangani orang sakit. Tidak ada pelatihan bagi pasien/masyarakat untuk memahami dan menghargai petugas medis/tenaga kesehatan dalam melaksanakan tugasnya. Ini adalah logika yang sudah terbalik yang dimunculkan oleh RSUD terbesar di Provinsi Lampung tersebut.

## **Harapan kepada Pelayan Publik**

Menjadi PNS adalah menjadi seorang "Pelayan" maka jangan meminta untuk dilayani ketika memberikan pelayanan kepada penerima layanan. Kedepannya, setiap orang yang berstatus sebagai PNS diharapkan bisa menyadari bahwa dirinya adalah seorang Pelayan Publik, jika kesadaran tersebut sudah muncul di setiap PNS, harapan tentang integritas dan moralitas PNS yang semakin baik akan terwujud. Juga cita-cita pemberantasan korupsi akan segera tercapai. Saran kepada pendaftar seleksi CPNS tahun 2018 ialah, siapkan hati dan mental untuk menjadi Pelayan Publik yang berintegritas, karena tugas Pelayanan Publik di Republik ini sudah menanti anda. (ORI- Lampung)