WAJAH PEMERINTAH DALAM PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK

Rabu, 01 Juli 2020 - Bakuh Dwi Tanjung

OPTIMALNYA pelayanan publik tidak lepas dari para petugasnya yang mengatur jalannya pelayanan tersebut. Karena mereka garda terdepan yang bersentuhan langsung dengan kepentingan atau kebutuhan masyarakat.

Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan, definisi 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.

Tidak jarang ketika bersinggungan langsung dengan pelayanan publik, masyarakat mendapatkan perlakuan kurang menyenangkan dari petugas yang melaksanakan pelayanan publik di suatu instansi. Hal ini tentu menjadikan instansi tersebut mendapatkan cap buruk di mata masyarakat.

Pelayanan publik sendiri merupakan ujung tombak dalam suatu instansi dalam membantu masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya/kepentingannya.

Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 34 menyebutkan, pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut; adil dan tidak diskriminatif, pelaksana harus bersikap adil dan tidak membeda-bedakan masyarakat dalam memberikan pelayanan; cermat; santun dan ramah, bersikap santun dan ramah sehingga masyarakat merasa nyaman, tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut.

Kemudian profesional, tidak mempersulit, patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar, menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara, tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Lalu terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan, tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik, serta tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat. Juga tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki, sesuai dengan kepantasan, dan tidak menyimpang dari prosedur.

Perilaku pelaksana yang sesuai dalam menyelenggarakan pelayanan publik akan memberikan rasa nyaman dan rasa percaya pada pemerintah. Sedangkan perilaku pelaksana yang tidak sesuai akan memberikan masyarakat rasa tidak percaya dan menganggap kerja pemerintah buruk.

Sebagai contoh, misalnya, ada masyarakat yang ingin membuat suatu dokumen, pelaksana dapat memberikan penjelasan yang tidak berbelit-belit dan mudah dipahami, dapat menyelesaikan sesuai dengan kurun waktu yang telah ditentukan, memberikan produk layanan yang benar, tepat dan sah, memberikan kepastian hukum dan rasa aman, bertanggung jawab, memberikan pelayanan yang santun dan ramah.

Dengan terpenuhi unsur-unsur perilaku pelaksana yang sesuai akan memberikan kenyamanan kepada masyarakat dalam mengakses pelayanan publik tersebut. Sebaliknya, jika ketika masyarakat mengakses pelayanan publik perilaku yang didapat tidak sesuai dengan seharusnya, maka terjadi rasa tidak percaya kepada pemerintah dan menganggap instansi yang menyediakan pelayanan publik tersebut buruk.

Pada tahun 2019, Ombudsman Perwakilan Kalimantan Utara mencatat dugaan Maladministrasi ini tertinggi kedua yang dilaporkan.

Tingkat kepuasan masyarakat dalam mengakses pelayanan publik adalah salah satu indikator meningkat atau tidaknya pelayanan publik. Meningkatnya pelayanan publik yang baik merupakan salah satu pembuktian dari kinerja pemerintah, sehingga membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Penyediaan pelayanan yang berkualitas memacu potensi sosial ekonomi. Sedangkan perilaku yang tidak sesuai merupakan kelemahan pelaksana yang tidak bertanggung jawab dengan tugas dan kewajibannya sebagai pelaksana pelayanan publik.

Masyarakat sejatinya juga berhak ikut serta dalam penyusunan pelayanan publik. Dalam Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 Pasal 39 disebutkan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dimulai sejak penyusunan standar pelayanan sampai dengan evaluasi dan pemberian penghargaan.

Peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diwujudkan dalam bentuk kerja sama, pemenuhan hak dan kewajiban masyarakat, serta peran aktif dalam penyusunan kebijakan pelayanan publik. Masyarakat dapat membentuk lembaga pengawasan pelayanan publik.

Tata cara pengikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik diatur lebih lanjut dalam peraturan pemerintah.

Pada pasal 40 disebutkan juga, masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik kepada penyelenggara, Ombudsman dan/atau Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota.

Masyarakat yang melakukan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dijamin hak-haknya oleh peraturan perundang-undangan.

Pengaduan yang dimaksud pada ayat (1) dilakukan terhadap penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban dan/atau melanggar larangan dan pelaksana yang memberi layanan yang tidak sesuai dengan standard pelayanan.

Masyarakat harus proaktif untuk membantu meningkatkan pelayanan publik yang baik dengan cara ikut mengawasi jalannya pelayanan publik. Jika menemukan pelayanan publik yang buruk atau tidak sesuai salah satunya perilaku pelaksana, masyarakat dapat menegur pelaksanaan pelayanan publik yang kurang sesuai kepada instansi yang menyelenggarakan pelayanan publik tersebut.

Jika masyarakat sudah melakukan hal tersebut namun pelaksana acuh akan teguran tersebut, sebagai pengawas pelayanan publik masyarakat dapat melaporkan pengaduan ke Ombudsman. Mungkin perilaku tersebut hanya dilakukan oleh segelintir petugas yang melaksanakan tetapi berakibat buruk terhadap semuanya.

Masyarakat harus selalu aktif terlibat dalam mengawasi jalannya pelayanan publik sebuah instansi. Sebab, pelayanan publik yang baik dapat mencerminkan semangat demokrasi dan mengembalikan nilai awal sebuah pemerintah, yang hadir dan dibentuk memang untuk melayani warga Indonesia dengan hati dan hati-hati. (*)

*) Penulis adalah Asisten Ombudsman Kalimantan Utara bidang Pemeriksaan