

# OMBUDSMAN RI: SELURUH KOMPONEN PEMERINTAHAN ADALAH PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

Rabu, 24 Mei 2023 - Hasti Aulia Nida

Salatiga-Pelayanan publik sesungguhnya sangat luas karena seluruh komponen pemerintahan adalah penyelenggara pelayanan publik. Hal ini disampaikan oleh Ketua Ombudsman RI saat menjadi narasumber kuliah umum "Pelayanan Publik: Harapan dan Tantangan", sekaligus penandatanganan MoU dengan Universitas Kristen Satya Wacana, pada Rabu (24/05/2023) di Universitas Kristen Satya Wacana.

Menurut Mokhammad Najih, setiap gerak dan langkah penyelenggara negara adalah pelayanan publik yang berdasar pada filosofi Undang-Undang Dasar Tahun 1945 pada alinea 4, yang mengatur tujuan dari pemerintahan, yaitu Melindungi Segenap Tumpah Darah Indonesia, Memajukan Kesejahteraan Umum, Mencerdaskan Kehidupan Bangsa dan Ikut Menjaga Ketertiban Dunia.

"Tujuan negara yaitu melindungi segenap tumpah darah indonesia yang artinya bahwa penyelenggaraan negara dimulai dari dimensi paling atas sampai dengan dimensi paling bawah, mencerdaskan negara tidak hanya pendidikan tapi seluruh komponen penyelenggara negara untuk mencerdaskan negara, pemerintah tidak boleh membodohi masyarakat sehingga segala penyelenggara harus mencerdaskan. Itulah eksistensi negara dalam menyelenggarakan pelayanan, jika aspek tadi terpenuhi maka pencapaian tujuan adalah yang paling penting bukan jalannya, ini yang menjadi harapan, ini yang menjadi tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan negara," tutur Najih.

Dalam paparannya, Najih juga menjelaskan bahwa pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 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.

"Harapan pemerintah dalam pelayanan publik yaitu pelayanan publik yang berbasis digital ini berdasarkan arahan Presiden Joko Widodo tentang Reformasi Birokrasi bahwa birokrasi yang berdampak dirasakan langsung oleh masyarakat, reformasi birokrasi yang bukan hanya tumpukan kertas, birokrasi lincah dan cepat," ungkap Najih.

Kelebihan dari pelayanan publik di era digital yaitu pertama transparan dan fleksibel yaitu pelayanan yang dapat diakses oleh siapa saja dan di mana saja. Kedua, keadilan aksesibilitas yaitu pelayanan berbasis pada big data tanpa memandang status sosial dan ekonomi. Ketiga, tarif atau biaya yaitu pelayanan yang lebih terjangkau untuk masyarakat. Keempat, responsif yaitu masyarakat lebih percaya atas kinerja pemerintah karena pelayanan yang lebih responsif

Dari harapan pelayanan publik di era digital, Najih mengatakan terdapat tantangan-tantangan yang dihadapi yaitu tantangan kultural dan tantangan regulasi. Tantangan kultural berupa aparat yang berfikir sebagai boss bukan pelayan, diskriminasi karena perbedaan pandangan publik, dan tidak mau belajar hal yang lain. Sedangkan, tantangan regulasi berupa deregulasi Omnibus Law, belum tersedianya saluran pengaduan secara merata, dan penanganan pengaduan internal belum maksimal.

"Pelayanan publik sesungguhnya sangat luas karena seluruh komponen pemerintahan adalah penyelenggara publik, maka saya berharap tujuan pemerintahan dapat terwujud dengan baik," harap Najih. (HA)