

KETIKA PUISI KRITIK LAYANAN PUBLIK, SENTIL BIROKRASI YANG TIDAK PEKA

Selasa, 27 Oktober 2020 - Septiandita Arya Muqovvah

Itulah salah satu penggalan puisi berjudul Sajak Anak Sekolah di Tengah Pandemi, yang ditulis Sigit Sugito, pendiri Komunitas Penyair Kampung di Kelurahan Sorosutan Kecamatan Umbulharjo.

Karya yang berisi kritikan terhadap dunia pendidikan itu, khusus ditulis untuk merayakan ulang tahun ke-16, Institusi Ombudsman Republik Indonesia (ORI) perwakilan Yogyakarta.

Ia pun membacanya secara langsung, di kantor lembaga pengawas pelayanan publik tersebut, Senin (26/10/2020) dan disiarkan live melalui akun media sosial milik ORI. Denting dawai gitar akustik, yang dimainkan Budi Masturi menjadi musik pengiring.

"Meski pendidikan dilaksanakan jarak jauh secara online, masih ada sekolah yang memungut iuran membeli seragam, padahal kan sekolah di rumah itu tidak memakai seragam," kata Sigit, saat bercerita tentang latar belakang penciptaan puisinya.

"JADI KEPEKAAN TERHADAP SITUASI PANDEMI HARI INI, TIDAK DIPAHAMI SEPENUHNYA OLEH BIROKRASI," LANJUT DIA.

Tidak hanya sajak anak sekolah di tengah pandemi saja yang dibacanya, tetapi juga puisi lain yang ditulisnya, berjudul bermula dari sepasang sejoli. Karya itu menyoroti kewajiban rakyat membayar pajak, tetapi pelayanan publik dari negara tidak optimal.

Selain itu, sajak merah putih karya sastrawan Emha Ainun Najib, juga turut dibacanya pada kesempatan yang sama.

"Semua penyair itu hanya punya kata, bukan sebilah pisau belati yang bisa menusuk siapapun, tetapi kata-kata itu akan lebih bermakna ketika menemui momentumnya," ungkapnya.

Maka, ketika dalam puisinya Wiji Thukul menuliskan hanya ada satu kata lawan!!!, sampai hari ini terbukti menjadi sesuatu yang menghidupkan gerak para demonstran. Meski saat itu, si penulis yang menuliskannya tidak tahu kata-kata itu nanti akan menjadi apa.

"Tapi dalam konteks jamannya, kata-kata dalam puisi itu akan menjadi sesuatu yang luar biasa," imbuh lelaki yang juga Anggota Paguyuban Sastrawan Mataram itu.

Bangun Kesadaran Baru

Pembacaan puisi menurut Kepala ORI perwakilan Yogyakarta, Budi Masturi, menjadi salah satu rangkaian acara

peringatan hari ulang tahun lembaganya. Potret Pelayanan Publik dalam Bingkai Puisi, menjadi tema acara tersebut.

"Kami ingin melihat, bagaimana para sastrawan ini melihat pelayanan publik dalam perspektif mereka sebagai sastrawan dan dituangkan ke dalam puisi," ucapnya.

Upaya ini menjadi sebuah pendekatan baru, dari sebuah inovasi yang dimunculkan lewat gagasan, untuk menciptakan lembaga yang responsif, inovatif dan solutif. Terutama, dalam hal komunikasi publik dengan masyarakat.

Harapannya dengan cara ini, baik masyarakat dan penyelenggara layanan publik, bisa lebih meresapi pesan-pesan yang sangat kaya di dalam puisi itu.

"Mudah-mudahan bisa membangun kesadaran baru di aparaturnya negara dan masyarakat, untuk segera bersama-sama memperbaiki pelayanan publik yang ada di Yogyakarta," katanya.

Ke depan kata Budi, lembaganya akan terus mengembangkan cara dalam merefleksikan realita kebijakan publik di Yogyakarta, misalkan dengan mengajak para musisi untuk membuat lagu yang kritis.

"Saya kira kenapa ini tidak, karena keluhan masyarakat terkait pelayanan publik itu selalu ada dan berkembang," terangnya.

Respon Keluhan

Sebagai sebuah institusi di daerah, Pemerintah Kabupaten Sleman tidak bisa lepas dari berbagai keluhan yang disampaikan masyarakat, terkait pelayanan publik yang diberikan.

Bahkan laporan di ORI mencatat, ada beberapa laporan di tahun 2020, terkait kinerja instansi layanan publik milik Pemkab, baik di layanan adminduk, pendidikan, hingga perhubungan. Dari hasil evaluasi yang dilakukan, terlihat kurang efektifnya komunikasi dari institusi pemberi layanan kepada masyarakat sebagai pemohon.

Tetapi Kabag Humas Pemkab Sleman Shavitri Nurmala Dewi memastikan, bukan terkait keluhan yang tidak bisa ditangani. Karena hal ini murni disebabkan tidak semua masyarakat, terbiasa dengan sistem pelayanan online.

"Kan butuh waktu untuk entri data dan koordinasinya, sehingga dianggap terlambat atau tidak segera ditangani," kata perempuan yang akrab disapa Evi itu.

Sebagai juru bicara Pemkab, dirinya berusaha secepat mungkin memberi pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan informasi, jika ada keluhan yang masuk ke kanal resmi Kabupaten Sleman.

Tetapi memang, hal ini perlu dikoordinasikan antar stake holder, dinas terkait, dan juga persetujuan pimpinan. (ws/yyw)