PELAYANAN PUBLIK ZAMAN NOW

Selasa, 23 Januari 2018 - Razanah Balqis

TEMPOE doeloe dan tempo sekarang, barangkali lebih tepatnya seperti kata pepatah "Lain Lubuk Lain Ikannya, Lain Dulu Lain Sekarang, Lain Generasinya Lain Juga Jamannya. Kata pepatah ini bisa dimaknai dulu masih banyak yang kurang, namun sekarang sudah lebih baik. Kenyataannya zaman sekarang sudah masuk zaman tekhnologi, zaman gadget. Seperti Internet, zaman Online, zaman Jejaring Sosial. Tidak bisa dipungkiri lagi teknologi semua informasi dengan mudah diakses dan diketahui melalui internet hanya dengan menggunakan handphone, laptop, komputer dan perangkat lainnya.

BAYANGKAN jika bisa membayangkan pada zaman kerajaan ditempo dulu yang kalau generasi sekarang mungkin bisa membayangkan atau membandingkannya dari membaca sejarah baik yang ada di buku maupun di internet, ataupun kalau generasi tua zaman sekarang memang mengalami masa-masa tempo duu yang tidak mengenal istilah gadget, internet dan lainnya yang serba manual dan alami. Semua yang didapat tidak semudah dan secepat sekarang.

Nah ada istilah anak gaul zaman sekarang mempopuler istilah Zaman Now yang bisa juga diartikan zaman sekarang atau masa kini ataupun kekinian. Gaya hidup yang bergantung pada gadget. Apapun yang dilakukan orang zaman now baik mulai dari anak-anak, remaja atau anak baru gede (abg), dewasa sampai ke orangtua baik kakek-kakek maupun nenek-nenek hampir semua aktifitasnya diabadikan dengan kamera atau bahasa kerennya selfi. Mau makan harus selfi, minum kopi diselfi, hendak tidur juga selfi, sedang terbaring di rumah sakitpun sempat berselfi.

Dimanapun selalu dilakukan selfi. Di warung kopi, di rumah makan, beli duren, di pasar sedang operasi pasarpun untuk mendapatkan beras murah juga berselfi, ditempat rekreasi, pokoknya hampir disemua tempat bisa untuk dilakukan selfi. Semua tempat publik, atau tempat pelayanan publik jadi sasaran untuk selfi. Zaman now juga zaman selfi, termasuk selfi pelayanan publik. Bahkan tidak tidak sebatas mengabadikan gambar saja, setelah selfi sudah pasti jadi postingan facebook, instagram, twitter, dan sara media sosial lainnya.

Sama halnya ingin mendapatkan pelayanan kesehatan, transportasi, pendidikan, administrasi kependudukan, paspor, SIM, perizinan, perbankan, dan pelayanan apa saja yang dibutuhkan masyarakat bisa melalui internet. Bahkan hampir semua pelayanan publik baik di pemerintahan maupun swata sudah memulai dengan inovasi-inovasi secara internet atau online. Barangkali seperti inilah zaman now yang dimaksud dari mulai anak-anak gaul sampai ke kakek dan nenek gaul tersebut. Jadi sekarang apa saja bisa disebut zaman now, misalnya anak zaman now, ibu zaman now, ayah zaman now, kakek zaman now, nenek zaman now, apa saja bisa zaman now.

Memang segala pelayanan publik harus semakin mudah, cepat, baik, dan terukur, berpacu dalam memberi kecepatan serta kemudahan dalam pelayanan. Sehingga di zaman now semuanya termasuk pelayanan publik harus dibuat semakin baik. Karena setiap hari, pelayanan yang diberikan harus semakin baik. Inovasi untuk memberikan pelayanan yang terbaik sesuatu hal yang bukan lagi menjadi barang langka, akan tetapi sudah menjadi kebutuhan untuk mengikuti kecepatan perkembangan kemajuan teknologi. Zaman now, kecepatan yang mengalahkan kerja-kerja yang lambat dan menunda (penundaan berlarut).

Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan, Pelayanan publik merupakan 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. Kita tahu pelayanan publik tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Zaman now haruslah dijauhkan pelayanan yang seharusnya ditujukan pada masyarakat umum namun bisa dibalik manjadi pelayanan masyarakat terhadap pemerintah atau pejabatnya, maka sesungguhnya pemerintah atau pejabat haruslah memberikan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat.

Tentulah di zaman now, dengan berkembangnya kemajuan technologi, berkembangnya media informasi seperti internet, media cetak maupun elektronik, membuat masyarakat semakin kritis terhadap layanan publik. Namun yang terpenting lagi sebelum berinovasi, layanan publik wajib memiliki standar layanan sebagaimana yang diamanahkan undang-undang pelayanan publik diantaranya adanya persyaratan layanan, mekanisme atau prosedur layanan, janji layanan, waktu layanan, biaya yang harus dibayarkan oleh masyarakat, unit pengaduan layanan dan lain sebagainya.

Pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur merupakan tolak ukur dari Standar Pelayanan. Undang-Undang Pelayanan Publik dapat memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik. Sehingga diharapkan dapat menghindari dari maladministrasi di sektor pelayanan publik, diantaranya, dapat dilakukan dengan menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, yang menjunjung transparansi dan akuntabilitas, standardisasi pelayanan, bersikap akomodatif, ramah, senyum dan simpatik, mempunyai prosedur yang baku namun praktis, konsisten terhadap peraturan yang ditetapkan dan memiliki kepastian di segi tarif biaya yang dikeluarkan dan waktu penyelesaian, bebas dari praktik pungutan liar (pungli), dan berorientasi kepada kepuasan pelanggan.

Kemudian harus berjalannya secara sungguh-sungguh fungsi pengawasan internal di sektor pelayanan perlu ditingkatkan dengan melakukan kerjasama dengan lembaga lainnya. Bahkan dengan inovasi-inovasi yang dibuat seperti melalui online tentunya adalah untuk dapat diharapkan pelayanan menjadi gampang, mudah, cepat, terjangkau, dan biaya dan waktu pelayananpun lebih ringan dan singkat, dan bisa mencegah potensi pungutan liar.

Pelayanan publik zaman now diharapkan dan dapat dirasakan memili akuntabilitas, responsivitas dan efisiensi. Satu hal yang sangat tidak kalah penting di zaman now dilakukannya pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang dilakukan oleh pengawasan internal penyelenggara pelayanan publik, maupun pengawasan oleh eksternal yaitu pengawasan yang dilakukan dengan peran aktif dan partisipatif dari elemen masyarakat dan lembaga Negara termasuk Ombudsman Republik Inonesia baik yang di pusat maupun Ombudsman RI Perwakilan Bangka Belitung sebagai lembaga negara pengawas pelayanan publik yang diberi wewenang oleh Undang-undang.

Oleh karenanya di zaman now pelayanan publik perlu mendapat sentuhan terobosan inovasi teknologi untuk optimalisasi pelayanan. Selain mempermudah, menciptakan efisiensi, inovasi juga menghindari kesalahan dan manipulasi ataupun mencegah terjadinya maladministrasi pelayanan publik.

Barangkali pelayanan publik di zaman now tidak bisa dipungkiri lagi merupakan pelayanan publik yang sudah harus penuh dengan sentuhan-sentuhan inovasi secara teknologi sesuai dengan kondisi perkembangan kekinian pelayanan publik. Yang tujuannya untuk memudahkan masyarakat mendapatkan pelayanan cepat, tidak berbelit-belit, terukur dengan biaya ringan bahkan gratis, dan terbebas dari maladministrasi.

Akhirnya, pelayanan publik zaman now barangkali dapat menjadi harapan semua masyarakat termasuk di Bangka Belitung merupakan pelayanan publik yang berkualitas dan prima, sehingga dapat dirasakan kepuasan layanan bagi publik atau masyarakat di Bangka Belitung di zaman now.***

Sumber: http://babelpos.co/2018/01/pelayanan-publik-zaman-now/4/