

GENDERANG PILPRES TELAH DITABUH, SAATNYA PELAYANAN PUBLIK JADI ISU AMPUH

Selasa, 04 April 2023 - Fauziah Kurniati

Kontestasi politik kian riuh, munculnya nama sejumlah calon pemimpin jelang Pilres 2024 hingga spanduk dan baliho dari beberapa figur tertentu di pelbagai daerah semakin gencar. Lantas, pemimpin seperti apa yang kita butuhkan? Pemimpin yang memiliki orientasi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik tentu wajib diperhitungkan. Pelayanan publik menjadi *core* dalam penerapan *good governance* di Indonesia dengan tiga alasan. Alfisyahrin dalam bukunya yang berjudul "Peningkatan Kualitas Layanan Publik Di Indonesia" menyebutkan alasan tersebut diantaranya pelayanan publik menjadi ranah dimana negara yang diwakili oleh pemerintah yang berinteraksi dengan lembaga-lembaga non pemerintah, pelbagai aspek *good governance* diartikulasikan secara relatif lebih mudah dalam ranah pelayanan publik, dan pelayanan publik yang melibatkan semua unsur pemerintahan.

Kehadiran negara dalam mengawal praktik pelayanan publik terlihat dari adanya penerapan Undang-Undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pasal 1 Ayat (1) UU tersebut menyebutkan bahwa 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.

Menimbang hal tersebut, maka negara sangat membutuhkan sosok pemimpin yang memiliki komitmen tinggi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Suatu negara dapat dikatakan maju jika memiliki kualitas pelayanan publik yang baik, sebab meningkatnya pelayanan publik dapat menjadi pemicu peningkatan taraf hidup (kesejahteraan) masyarakat. Sementara di Indonesia, pelayanan publik belum begitu menjadi isu strategis para pemimpin dan dalam penerapannya masih dianggap rumit serta bertele-tele.

Hasil Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ombudsman RI Tahun 2022 menyebutkan masih terdapat pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada tingkat kebijakan, lembaga, maupun pemerintah daerah dengan kualitas rendah sebanyak 64 atau 10,92%. Hal tersebut sudah seharusnya menjadi perhatian dan catatan oleh para pemimpin ke depan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Penelitian Susilawati, dkk. (2021) yang berjudul "Kepemimpinan dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Daerah" menunjukkan adanya besaran kualitas pelayanan publik yang dipengaruhi oleh faktor kepemimpinan. Selanjutnya, Sumarli (2020) dalam penelitiannya yang berjudul "Kepemimpinan dan Pelayanan Publik" menyampaikan bahwa kepemimpinan dalam organisasi adalah ujung tombak keberhasilan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, karena pemimpin adalah aktor utama dalam sebuah organisasi yang membutuhkan kematangan dan kecerdasan lebih dalam pengambilan kebijakan. Dalam pelayanan publik, pemimpin memiliki tiga peran seperti yang diungkapkan oleh Maguntara dan Cahyadi (2022) dalam penelitian yang berjudul "Peran Pemimpin dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Lurah Holimombo Kecamatan Pasarwajo Kabupaten Buton".

Masyarakat sebagai pengguna layanan yang benar-benar merasakan bagaimana penerapan kualitas pelayanan publik di penyelenggara layanan sudah saatnya mengawal para calon pemimpin yang hendak berlaga di Pilpres 2024 agar memiliki konsentrasi terhadap isu pelayanan publik. Terlebih sekarang eranya pendekatan "*Citizen Centric*", yaitu sebuah pendekatan layanan berdasarkan sudut pandang dari pengguna atau masyarakat daripada sudut pandang pemerintahan (Chakravarti & Venugol 2008).

Menilik dari pentingnya kualitas pelayanan publik, penulis berharap ke depan Indonesia memiliki sosok pemimpin yang benar-benar memperhatikan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan publik, baik kebutuhan dasar maupun umum, sehingga kesejahteraan masyarakat pun dapat terwujud sebagaimana amanat alinea IV Pembukaan UUD 1945 RI, yaitu untuk memajukan kesejahteraan umum.