

# HIERARKI PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

Jum'at, 15 Juli 2022 - Abdul Latif

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), arti kata hierarki adalah urutan tingkatan atau jenjang jabatan (pangkat kedudukan). Arti lainnya dari hierarki adalah organisasi dengan tingkat wewenang dari yang paling bawah sampai yang paling atas.

Dari pengertian di atas, mari kita lihat jenjang jabatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik khususnya pada struktur organisasi pemerintah daerah (pemda), mulai dari petugas pelaksana pelayanan publik yang paling bawah (pelaksana) sampai kepada penanggungjawab dan pembinanya.

Secara umum, seluruh abdi negara, baik itu pejabat negara, pejabat pemerintahan, pegawai BUMN, BUMD atau dalam sebutan lain, yang apabila gajinya bersumber dari APBN/APBD semuanya adalah pelayan publik. Mulai dari presiden, menteri, gubernur, bupati/wali kota sampai kepala desa, semuanya tergolong pelayan publik.

Untuk level pemda, yang bertindak selaku pembina pelayanan publik adalah kepala daerah (gubernur dan bupati/wali kota). Pembina mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas dari penanggung jawab (Pasal 6 angka (2) dan (3) UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik).

Untuk penanggung jawab pelaksanaan pelayanan publik di pemda yakni pimpinan kesekretariatan dalam hal ini adalah sekretaris daerah (sekda). Penanggung jawab mempunyai tugas mengkoordinasikan kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan pada setiap satuan kerja, melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik, dan melaporkan kepada pembina pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik di seluruh satuan kerja unit pelayanan publik. (Pasal 7 angka (2) UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik).

Sementara untuk penyelenggara pelayanan publik adalah organisasi pemerintah daerah (OPD) yang dipimpin langsung oleh kepala dinas atau sebutan lainnya. Organisasi penyelenggara berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tujuan pembentukan.

Penyelenggaraan pelayanan publik harus mempersiapkan perangkat pelayanan sekurang-kurangnya meliputi, pelaksanaan pelayanan (adanya perencanaan, program dan sistem pelayanan yang diberikan), pengelolaan pengaduan masyarakat (adanya petugas yang ditunjuk untuk mengelola aduan/komplain dari pengguna layanan dalam hal ini masyarakat), pengelolaan informasi (adanya petugas teknis yang ditunjuk untuk mengelola informasi di internal organisasi bersangkutan, baik informasi digital maupun non-digital), pengawasan internal (adanya tenaga fungsional yang ditunjuk untuk terus mengawasi kinerja pelayanan di internal organisasi bersangkutan agar tujuan layanan yang diberikan tercapai dan sesuai perencanaan), penyuluhan kepada masyarakat (adanya tenaga fungsional yang terus melakukan sosialisasi dan kegiatan penyuluhan kepada masyarakat dalam rangka memberikan informasi dan pengetahuan terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh organisasi yang bersangkutan), pelayanan konsultasi (adanya tenaga khusus yang ditunjuk untuk memberikan layanan konsultasi bilamana pengguna layanan dalam hal ini masyarakat membutuhkan penjelasan tertentu terhadap layanan yang diberikan).

Organisasi penyelenggara harus bertanggung jawab atas seluruh persoalan pelayanan publik, baik soal ketidakmampuan, pelanggaran, ataupun kegagalan dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Pasal 8 UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik).

Begitupun soal penyelenggaraan pelayanan publik pada tingkat pemerintahan desa. Seluruh perangkat desa adalah pihak penyelenggara layanan publik di desa dan kepala desa adalah penanggungjawabnya.

Apabila pengguna layanan dalam hal ini masyarakat di daerah maupun di tingkat desa mengalami kendala atau ditemukan maladminsitrasi dalam penyelenggara pelayanan publik, masyarakat dapat segera melaporkan ke Ombudsman. Karena mendapatkan pelayanan yang adil, murah, terjangkau, cepat dan berkualitas adalah hak seluruh masyarakat Indonesia yang dijamin oleh Undang-undang.

Oleh: Saiful Roswandi, Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jambi