

# MEMAHAMI HAK DAN KEWAJIBAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN PUBLIK

Kamis, 27 Januari 2022 - Fadhilah Ardi

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan definisi legal 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. Dari definisi legal, dapat kita simpulkan, pertama, pelayanan publik diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan akan barang, jasa dan administrasi warga negara dan penduduk. Kedua, pelayanan publik disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sederhananya, bahwa penyelenggara sebagai pihak yang memberikan pelayanan, masyarakat sebagai pengguna atau penerima manfaat pelayanan.

Agar pelayanan publik dapat terlaksana dengan baik sesuai dengan azas-azas penyelenggaraan pelayanan publik, maka masyarakat harus mengetahui dan memahami hak dan kewajibannya dalam pelayanan publik. Masyarakat harus memiliki kesadaran dan cerdas dalam mengakses pelayanan publik.

Pelayanan publik yang baik adalah bukti kehadiran negara untuk masyarakat. Oleh karena itu Undang-Undang Pelayanan Publik memberikan ruang dan porsi yang besar terhadap hak dan kewajiban masyarakat dalam pelayanan publik.

## Hak Masyarakat Dalam Pelayanan Publik

Dalam pelayanan publik, hal yang paling mendasar adalah masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan azas dan tujuan pelayanan, mengetahui kebenaran isi standar pelayanan, mengawasi pelaksanaan standar pelayanan, mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang disampaikan, mendapat advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan.

Apabila masyarakat tidak memperoleh pelayanan yang baik dari pelaksana dan penyelenggara pelayanan, maka masyarakat berhak memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan, mengadukan pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada penyelenggara dan Ombudsman, mengadukan penyelenggara yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada pembina penyelenggara dan Ombudsman.

## Kewajiban Masyarakat Dalam Pelayanan Publik

Selain memiliki hak, masyarakat juga memiliki kewajiban dalam pelayanan publik. Kewajiban pertama yaitu mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dalam standar pelayanan. Selain itu, masyarakat juga berkewajiban ikut menjaga terpeliharanya sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik dan berpartisipasi aktif serta mematuhi Peraturan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

## Urgensi Hak dan Kewajiban Masyarakat Dalam Pelayanan Publik

Hakekat pelayanan publik adalah memberikan kebahagiaan baik bagi pelaksana, penyelenggara, dan bagi masyarakat pengguna atau penerima manfaat dari pelayanan publik. Oleh karena itu, masing-masing pihak harus memahami dan

peduli terhadap hak dan kewajibannya dalam pelayanan publik. Hak dan kewajiban dalam pelayanan publik harus dilaksanakan secara seimbang, proporsional, profesional dan humanis.

Pelayanan publik yang baik, adalah wujud kerja sama yang baik antara pelaksana, penyelenggara dan masyarakat sebagai pengguna atau penerima manfaat dari pelayanan publik.

Pelayanan publik bukan hanya soal hak dan kewajiban semata, namun juga tentang hati dan sisi humanis dari sebuah penyelenggaraan pelayanan publik agar semua pihak bahagia dan nyaman.

Penulis: Tariyah (Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Barat)