PENAMBAHAN ASN DAN HARAPAN PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI PROVINSI NTB

Senin, 29 Desember 2025 - ntb

Pelayanan publik merupakan wajah utama kehadiran negara di tengah masyarakat. Kualitas pelayanan publik sangat ditentukan oleh ketersediaan sumber daya aparatur yang memadai, baik dari segi jumlah, kompetensi, maupun kewenangan. Dalam konteks Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat (NTB), pelantikan sebanyak 9.411 Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) menjadi momentum penting dalam upaya memperkuat kapasitas aparatur sipil negara (ASN) sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.

Selama ini, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan NTB menemukan sejumlah kendala dalam penyelenggaraan pelayanan publik di lapangan. Salah satu persoalan yang cukup dominan adalah keterbatasan jumlah ASN, terutama pada unit layanan langsung seperti pendidikan, kesehatan, dan pelayanan administrasi pemerintahan. Kekurangan ASN tersebut berdampak pada beban kerja yang tinggi, lambatnya proses pelayanan, serta ketergantungan pada tenaga non-ASN atau pegawai kontrak yang memiliki keterbatasan kewenangan dalam pengambilan keputusan administratif.

Pegawai kontrak, meskipun berperan penting dalam mendukung operasional pelayanan, pada praktiknya tidak memiliki kewenangan yang sama dengan ASN. Keterbatasan kewenangan ini sering kali menyebabkan proses pelayanan harus berjenjang lebih panjang, karena keputusan akhir tetap harus dilakukan oleh ASN yang berwenang. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan maladministrasi, seperti penundaan berlarut, ketidakpastian pelayanan, hingga keluhan masyarakat terhadap kualitas layanan pemerintah.

Dengan dilantiknya 9.411 PPPK oleh Pemerintah Provinsi NTB, maka secara faktual telah terjadi penambahan jumlah ASN di lingkungan pemerintah daerah. Penambahan ini diharapkan tidak hanya menutup kekurangan personel, tetapi juga mempercepat proses pelayanan publik, memperjelas pembagian tugas, serta memperkuat akuntabilitas penyelenggara layanan. Namun demikian, peningkatan kuantitas ASN harus dibarengi dengan peningkatan kualitas pelayanan publik secara nyata dan terukur.

Secara normatif, kewajiban ASN dalam memberikan pelayanan publik telah diatur secara jelas dalam berbagai peraturan perundang-undangan. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Selain itu, Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara menegaskan bahwa ASN berfungsi sebagai pelaksana kebijakan publik, pelayan publik, serta perekat dan pemersatu bangsa. Dengan fungsi tersebut, ASN dituntut untuk profesional, berintegritas, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Lebih lanjut, Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia memberikan mandat kepada Ombudsman untuk melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam konteks ini, Ombudsman berharap agar penambahan ASN di Provinsi NTB tidak sekadar menjadi pemenuhan formasi, tetapi benar-benar diikuti dengan peningkatan kompetensi, penguatan etika pelayanan, serta perbaikan sistem dan prosedur pelayanan publik.

Akhirnya, pelantikan 9.411 PPPK harus dimaknai sebagai peluang strategis untuk melakukan pembenahan pelayanan publik secara menyeluruh. Pemerintah Provinsi NTB diharapkan mampu memastikan bahwa tambahan ASN tersebut ditempatkan secara tepat, dibekali kapasitas yang memadai, serta diawasi kinerjanya secara berkelanjutan. Dengan demikian, kehadiran ASN benar-benar dirasakan manfaatnya oleh masyarakat melalui pelayanan publik yang lebih cepat, adil, dan berkualitas.

Oleh: Dr.Khairul Natanagara,S.H.,M.H.

Asisten Ombudsman RI Perwakilan Provinsi NTB