

PILKADA ULANG: EVALUASI DAN HARAPAN UNTUK PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DAERAH

Rabu, 07 Mei 2025 - Bengkulu

Pemilihan Kepala Daerah Ulang (Pilkada Ulang) 2025 sudah dilaksanakan di beberapa wilayah Indonesia, namun tantangan bagi kepala daerah terpilih justru baru saja dimulai. Masyarakat yang telah menggunakan hak pilihnya kini menaruh harapan besar bahwa pilkada ini tidak hanya berujung pada pergantian pemimpin, tetapi juga pada perubahan nyata dalam pelayanan publik yang lebih baik.

Pilkada ulang bukanlah sekadar proses demokrasi atau ritual politik. Ini adalah kesempatan emas untuk menilai dan mengevaluasi kinerja pelayanan publik di daerah. Sebagai contoh, sektor-sektor seperti kesehatan, pendidikan, administrasi kependudukan, dan perizinan usaha yang sering kali menjadi keluhan masyarakat, perlu diperbaiki secara menyeluruh.

Berdasarkan survei Ombudsman RI 2024, sekitar 61% masyarakat merasa tidak puas dengan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah daerah, dengan sektor yang paling banyak dikeluhkan adalah pelayanan kesehatan, pendidikan, hingga perizinan yang kerap lambat, tidak transparan, dan terkadang penuh birokrasi yang rumit. Ini menunjukkan bahwa meskipun ada pergantian pemimpin daerah, kualitas layanan yang diterima masyarakat masih jauh dari harapan.

Evaluasi Kinerja Pelayanan Pasca-Pilkada Ulang

Setelah pilkada, kepala daerah yang terpilih harus segera melakukan evaluasi dan penataan ulang terhadap pelayanan publik di daerahnya. Sektor-sektor yang sering mengundang keluhan seperti kesehatan, pendidikan, dan perizinan usaha, menjadi area utama yang perlu mendapat perhatian serius.

Salah satu yang paling krusial adalah lambannya pelayanan kesehatan, yang mengarah pada ketidakmerataan akses dan kualitas layanan. Demikian pula dengan pendidikan, di mana masih banyak daerah yang menghadapi ketimpangan kualitas pendidikan, terutama di tingkat sekolah dasar dan menengah. Begitu pula dengan administrasi kependudukan yang sering kali mempersulit masyarakat dalam mengakses dokumen-dokumen penting, atau perizinan usaha yang sering kali terhambat oleh prosedur yang berbelit-belit dan tidak transparan.

Lima Sektor Pelayanan yang Harus Dievaluasi:

- Layanan Kesehatan:** Harus lebih cepat, lebih mudah diakses, dan lebih merata di seluruh wilayah.
- Layanan Pendidikan:** Kualitas pendidikan dasar dan menengah yang harus lebih merata dan inklusif untuk semua lapisan masyarakat.
- Administrasi Kependudukan:** Harus bebas dari pungutan liar dan dipermudah, agar masyarakat tidak kesulitan dalam mengurus dokumen.
- Perizinan Usaha:** Proses perizinan yang lebih transparan dan efisien, yang mendukung iklim usaha yang lebih baik.
- Penanganan Pengaduan:** Menjamin ada respons cepat, akuntabel, dan tuntas terhadap pengaduan masyarakat.

Peran Masyarakat dalam Evaluasi Pelayanan

Masyarakat tidak hanya memiliki hak untuk memilih pemimpin, tetapi juga memiliki kewajiban untuk mengawasi dan

mengevaluasi kinerja kepala daerah terpilih, terutama dalam hal pelayanan publik. Masyarakat harus berperan aktif untuk memastikan bahwa pelayanan publik yang dijanjikan selama masa kampanye benar-benar diwujudkan. Masyarakat bisa melibatkan diri dalam forum-forum pengaduan, mengajukan masukan kepada lembaga pengawas seperti Ombudsman, dan memastikan akuntabilitas dari setiap kebijakan publik.

Ombudsman RI, sebagai lembaga yang memiliki tugas utama dalam pengawasan pelayanan publik, juga terus mendorong agar kepala daerah yang terpilih mengedepankan reformasi birokrasi, dengan memastikan bahwa pelayanan publik yang diterima masyarakat menjadi prioritas utama. Ombudsman berkomitmen untuk memonitor apakah janji-janji dalam kampanye benar-benar diterjemahkan dalam tindakan nyata yang dapat dirasakan oleh masyarakat.

Kepala Daerah dan Reformasi Pelayanan Publik

Bagi kepala daerah terpilih, reformasi pelayanan publik harus menjadi langkah pertama yang harus dilakukan setelah dilantik. Pemerintahan yang efektif dan efisien sangat bergantung pada sejauh mana pelayanan publik dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dengan baik, cepat, dan transparan. Ini adalah tugas yang tidak bisa ditunda, karena masyarakat membutuhkan perubahan yang nyata dan langsung dirasakan.

Jika pelayanan publik yang buruk dibiarkan berlarut-larut, maka itu hanya akan merusak kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Pemimpin daerah yang baik adalah mereka yang dapat memastikan pelayanan yang cepat, efisien, dan bebas dari praktik korupsi.

Pilkada Ulang sebagai Titik Balik Pelayanan

Pilkada ulang bukan hanya sebuah proses pemilihan politik, tetapi sebuah kesempatan penting untuk memperbaiki tata kelola pemerintahan daerah, khususnya dalam hal pelayanan publik. Kepala daerah yang terpilih harus menjadikan pelayanan publik sebagai prioritas utama pemerintahan mereka, dengan memulai reformasi birokrasi yang melibatkan transparansi, efisiensi, dan akuntabilitas. Pada saat yang sama, masyarakat juga harus terus mengawal dan berpartisipasi aktif dalam proses ini untuk memastikan bahwa pelayanan yang diterima adalah yang terbaik.

Mari kita jadikan pilkada ulang sebagai titik balik untuk perbaikan pelayanan publik yang lebih baik. Semua pihak-pemerintah dan masyarakat-memiliki peran vital dalam mewujudkan perubahan nyata ini.

#PilkadaUlang #EvaluasiPelayanan #OmbudsmanRI #PemerintahanBerkualitas

Intan Dewi Yuliansari - Biro Humas dan Teknologi Informasi - Pengelola Data dan Informasi