

PELAYANAN DASAR BUKAN SEKEDAR LAYANAN, TAPI HAK MUTLAK

Rabu, 07 Oktober 2026 - papbar

"Hak yang tidak diketahui adalah hak yang mudah diabaikan." Ungkapan tersebut menjadi relevan ketika berbicara terkait pelayanan dasar di Indonesia. Selama ini, masyarakat lebih sering memandang pelayanan kesehatan, pendidikan, air bersih, perumahan, maupun bantuan sosial sebagai bentuk layanan atau bahkan "kebaikan" pemerintah. Padahal, pelayanan dasar merupakan hak konstitusional setiap warga negara yang wajib dipenuhi oleh negara. Karena itu, membangun pelayanan dasar sesungguhnya dimulai dari membangun kesadaran masyarakat terhadap haknya.

Undang Undang Dasar 1945 melalui Pasal 28H, Pasal 31, dan Pasal 34 telah menjamin hak warga negara untuk memperoleh pelayanan dasar. Amanat tersebut diperkuat oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, dan Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM). Dengan demikian hal ini menegaskan bahwasanya pelayanan dasar adalah kewajiban bagi negara dan hak setiap warga negara.

Investasi pemerintah pada pelayanan dasar mulai menunjukkan hasil. Pada Tahun 2025, Provinsi Papua Barat mencatat Indeks Pembangunan Manusia mencapai 68,48 atau meningkat dibandingkan tahun sebelumnya. Peningkatan tersebut menunjukkan adanya perbaikan pada aspek pendidikan, kesehatan, dan standar hidup masyarakat. Namun, angka ini masih menyimpan pekerjaan rumah yang tidak ringan untuk diatasi. Tingkat kemiskinan di Papua Barat masih relatif tinggi dibandingkan rata-rata nasional.

Di tahun yang sama, persentase penduduk miskin di Papua Barat mencapai 20,66%, jauh lebih tinggi dibandingkan rata-rata nasional sebesar 8,25%. Dilain sisi adanya tantangan dalam akses terhadap air minum layak, sanitasi layak, dan kualitas hunian di berbagai wilayah juga masih terasa. Kondisi geografis Papua Barat yang luas, yang meliputi wilayah pesisir, kepulauan, pegunungan, dan kampung-kampung terpencil, menyebabkan pelayanan dasar belum merata.

Di balik berbagai inisiatif pemerintah memperluas akses dan memperbaiki kualitas pelayanan dasar, terdapat satu isu mendasar yang belum banyak mendapat perhatian, yaitu rendahnya literasi masyarakat terhadap hak atas pelayanan dasar. Selama ini keberhasilan pembangunan lebih sering dinilai dari prespektif pemerintah sebagai penyedia layanan. Paradigma ini menempatkan pemerintah sebagai satu-satunya aktor yang menentukan kualitas pelayanan publik.

Padahal kualitas pelayanan juga ditentukan oleh masyarakat yang memahami haknya dan mampu mengawasi pelaksanaan layanan tersebut. Berbagai instrumen untuk mengukur kinerja penyelenggaraan pelayanan publik, seperti capaian Standar Pelayanan Minimal (SPM), Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), Indeks Pembangunan Manusia (IPM), serta berbagai indikator evaluasi kinerja pemerintah daerah lainnya.

Seluruh instrumen tersebut pada dasarnya mengukur sejauh mana pemerintah menjalankan kewajibannya sebagai penyelenggara pelayanan publik. Namun, hampir tidak pernah muncul pertanyaan yang sama pentingnya: sejauh mana masyarakat mengetahui bahwa pelayanan dasar merupakan hak yang dijamin oleh negara? Tanpa kesadaran tersebut, pelayanan dasar berisiko dipandang sebagai bantuan pemerintah, bukan sebagai hak konstitusional yang dapat dituntut, dimanfaatkan, dan diawasi oleh setiap warga negara.

Apakah masyarakat mengetahui bahwa ibu hamil berhak memperoleh pelayanan kesehatan sesuai standar? Apakah orang tua memahami bahwa setiap anak berhak memperoleh pendidikan dasar yang bermutu? Apakah masyarakat mengetahui standar pelayanan air minum, sanitasi, atau mekanisme pengaduan apabila pelayanan tidak diberikan sebagaimana mestinya? Sampai hari ini, belum ada ukuran yang secara sistematis menggambarkan tingkat pemahaman masyarakat terhadap hak-hak tersebut.

Pelayanan publik yang berkualitas dibangun oleh dua unsur yang saling melengkapi. Pertama, kemampuan pemerintah menyediakan pelayanan sesuai standar (service delivery). Kedua, kemampuan masyarakat memahami, memanfaatkan, dan mengawasi pelayanan yang menjadi haknya (public service literacy). Selama ini perhatian pemerintah lebih banyak diarahkan pada peningkatan kapasitas birokrasi, pembangunan infrastruktur, dan pencapaian target administrasi. Semua itu penting, tetapi belum cukup apabila masyarakat belum mengetahui hak yang dijamin oleh negara.

Kesadaran masyarakat terhadap hak harus berjalan beriringan dengan pemahaman mengenai kewajiban. Warga negara berkewajiban memenuhi persyaratan pelayanan, memberikan informasi yang benar, mematuhi prosedur, menjaga fasilitas publik, dan menghormati hak masyarakat lain. Hubungan antara pemerintah dan masyarakat bukanlah hubungan antara pemberi dan penerima bantuan, melainkan hubungan kemitraan dalam mewujudkan pelayanan publik yang adil, inklusif, dan berkualitas.

Di Papua Barat peningkatan kualitas pelayanan dasar sudah saatnya disertai dengan pembangunan literasi masyarakat mengenai hak dan kewajibannya. Karakteristik wilayah yang luas dengan kampung-kampung di pesisir, kepulauan, dan pegunungan menjadikan tantangan pelayanan publik tidak hanya pada penyediaan layanan, tetapi juga pada penyampaian informasi kepada masyarakat. Karena itu, edukasi mengenai pelayanan dasar perlu melibatkan pemerintah kampung, instrument keagamaan, lembaga adat, sekolah, puskesmas, dan media lokal sebagai institusi yang dekat dan dipercaya masyarakat.

Pendekatan yang menghargai nilai-nilai sosial dan budaya lokal akan lebih efektif membangun kesadaran, sehingga pelayanan dasar dipahami bukan sebagai bantuan pemerintah, melainkan sebagai hak konstitusional setiap warga negara. Pemerintah daerah dapat mulai mempertimbangkan pengembangan indikator yang mengukur tingkat literasi masyarakat terhadap pelayanan dasar sebagai pelengkap evaluasi Standar Pelayanan Minimal. Selama ini kita mengukur seberapa banyak layanan telah disediakan.

Kini saatnya kita juga mengukur seberapa jauh masyarakat mengetahui, memanfaatkan, dan mengawal layanan yang menjadi haknya. Pengukuran tersebut tidak dimaksudkan menggantikan indikator SPM, melainkan melengkapinya agar evaluasi pelayanan publik menjadi lebih utuh sehingga akan memberikan timbal balik yang positif. Pelayanan dasar bukan sekadar layanan yang diberikan pemerintah, melainkan hak yang dijamin oleh negara.

Hak tersebut akan benar-benar bermakna apabila masyarakat mengetahuinya, mampu mengaksesnya, serta memiliki keberanian untuk mengawal pemenuhannya. Ketika pelayanan dasar dipahami sebagai hak, bukan sekadar layanan, maka masyarakat tidak lagi menjadi objek pembangunan, tetapi menjadi mitra aktif pemerintah dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, berkeadilan, dan menjangkau seluruh lapisan masyarakat tanpa pengecualian.

Hero Yudha Dirgantara

BPP Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Papua Barat