SOLUSI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK YANG MASIH 'SEMU'

Rabu, 10 Agustus 2022 - Agung Nugraha

SINGKAT cerita suatu pengalaman pribadi, alih-alih mendapatkan layanan yang baik, justru mendapatkan pengalaman buruk ketika ingin mengurus keperluan tertentu ke salah satu instansi layanan publik. Pada saat itu, salah satu petugas layanan tidak ada di tempat karena suatu alasan tertentu, padahal diri sendiri sudah memegang nomor antrean dan menunggu hampir satu jam. Padahal diri sendiri menaruh ekspektasi besar pada instansi tersebut karena mendapatkan predikat tingkat kepatuhan tinggi pada saat survei kepatuhan tahun lalu.

Terlalu subjektif apabila hanya berdasarkan pengalaman pribadi. Berdasarkan kegiatan Ombudsman on the Spot tahun lalu banyak menerima keluhan atas layanan diberikan pada instansi tersebut melalui konsultasi -kegiatan mencatat keluhan masyarakat yang disertai informasi mengenai mekanisme pengaduan laporan masyarakat -, beberapa keluhan masyarakat seperti penyelesaian layanan tidak tepat waktu, informasi yang tidak tepat dan jelas, tidak memahami layanan yang diharapkan masyarakat, membelitkan masyarakat dan sebagainya.

Hal ini cukup menunjukkan semu dalam kualitas pelayanan publik tersebut. Istilah 'semu' dalam tulisan ini diambil dari gagasan Kunio Yoshihara tentang kapitalisme semu, yaitu kondisi perkembangan kekuatan ekonomi yang terpusat pada kelompok tertentu sehingga tidak adanya pemerataan. Dalam konteks tulisan ini, kualitas pelayanan publik yang masih semu mengarah pada disparitas antara tampilan fisik dengan implementasi layanan publik kepada masyarakat terasa begitu kontraproduktif.

Alih-alih kualitas pelayanan publik dapat sepenuhnya memberikan kepuasan kepada pengguna layanan, justru terdapat lubang menganga pada sendi-sendi layanannya. Kualitas layanan publik yang baik tidak hanya menekankan tampilan fisik, sekadar menyediakan sarana dan prasarana, tetapi juga mesti diikuti dengan kompetensi pelaksana layanan memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan atas layanan diinginkan masyarakat, selain itu mesti juga diimbangi dengan berfungsinya layanan pengelola pengaduan internal.

Kepastian Layanan Publik

Untuk mengatasi kesemuan dalam pelayanan publik, upaya yang dapat dimaksimalkan adalah dengan mendorong penyelenggara layanan untuk memberikan kepastian kepada masyarakat. Secara jelas dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 telah memuat hak dan kewajiban pengguna maupun pelaksana layanan publik, di samping itu pada Pasal 34 secara jelaskan mengatur perilaku pelaksana dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang terdiri dari 15 indikator.

Lima belas indikator tersebut adalah a) adil dan tidak diskriminatif; b) cermat; c) santun dan ramah; d) tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut; e) profesional; f) tidak mempersulit; g) patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar; h) menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara; i) tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan; j) terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan; k) tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik; l) tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat; m) tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki; n) sesuai dengan kepantasan; dan o) tidak menyimpang dari prosedur.

Namun, dalam beberapa pengamatan terhadap kualitas pelayanan publik, perilaku pelaksana layanan ini masih belum mendapatkan perhatian khusus untuk ditingkatkan. Hal ini menyebabkan posisi yang kurang seimbang untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, pemerataan antara ketampakan fisik dan perilaku masih belum selaras. Persoalan ini

terus menjadi duri dalam daging, ia tampak seperti budaya yang melembaga dengan dirinya karena tingkat kesadaran untuk melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas layanan masih kurang tanggap. Padahal penyelenggara pelayanan publik mesti memiliki kepekaan terhadap tuntutan kebutuhan masyarakat terkait dengan layanan administrasi, barang maupun jasa.

Secara ketentuan kepastian layanan kepada masyarakat juga mesti ditetapkan maklumat pelayanan. Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 menjelaskan terdapat tiga hal yang penting dimuatkan, meliputi (1) pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan, (2) pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus, dan (3) pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.

Inovasi Pengawasan Ombudsman

Pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman dengan menilai penyelenggaraan pelayanan publik yang mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 merupakan bagian dari upaya pencegahan malaadministrasi. Hal ini merupakan bagian dari tugas Ombudsman berdasarkan Pasal 7 huruf g UU Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman.

Sejak tahun 2015, Ombudsman RI terus melakukan penilaian kepatuhan standar pelayanan publik terhadap instansi pemerintah pusat dan daerah. Namun, seiring dengan waktu, diperlukan metodologi penilaian tidak sekadar menilai ketampakan fisik, tetapi juga melihat pada sisi kompetensi pelaksana layanan dan keterlibatan masyarakat agar memperoleh kompetensi dan gambaran perilaku pelaksana layanan pada instansi yang dinilai oleh Ombudsman.

Sebagaimana pada pendahuluan di atas, masih ada kelemahan yang dijumpai pada penilaian sebelum-sebelumnya. Pada tahun 2022, Ombudsman akan mengadakan penilaian penyelenggaraan pelayanan publik yang diharapkan mampu meningkatkan kompetensi dan perilaku pelaksana pelayanan publik mengimplementasikan standar pelayanan publik yang sudah ditetapkan. (*)

Sumber: bangkapos