

**Menjadi “Pelayan” Publik  
(Opini Babelpos 28 Nov 2016)**

Oleh : Dwi Haryadi  
(Dosen Fakultas Hukum UBB)

**BABEL dan Pelayanan Publik**

Bagaimana pelayanan publik yang ada rasakan selama ini? Sangat baikkah, baik, cukup, kurang, atau tidak memuaskan? Bagaimana pelayanan publik di Bangka Belitung? Berdasarkan data Ombudsman Republik Indonesia tahun 2015, ada 120 laporan yang masuk ke Ombudsman Perwakilan Bangka Belitung terkait pelayanan publik. Ada 89 laporan/pengaduan disampaikan secara langsung (datang sendiri), 3 laporan melalui surat, 1 laporan melalui telepon, dan 27 laporan melalui investigasi inisiatif. Sementara penyampaian via email, website, media dan facsimile tidak ada.

Laporan perihal pelayanan publik tersebut dominan pelapornya oleh perorangan sebanyak 68 orang dan investigasi inisiatif 26 orang. Sisanya 9 pelapor dari keluarga korban, 5 dari Badan hukum, 3 dari Kelompok masyarakat, 2 dari Instansi pemerintah dan masing-masing 1 pelapor dari Lembaga Bantuan Hukum (LBH), kuasa hukum, media dan organisasi profesi. Adapun instansi yang dilaporkan atau menjadi terlapor masih didominasi oleh Pemerintah daerah sebanyak 59 laporan, kemudian BUMN/BUMD 21 laporan, Kepolisian 7 laporan, instansi pemerintah/kementerian 4 laporan, dan Badan Pertanahan Nasional (BPN) sebanyak 3 laporan.

Pelaporan ke Ombudsman umumnya terkait adanya dugaan maladministrasi terkait pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Masih terkait dengan data di atas, substansi pelaporan meliputi 19 laporan terkait pertanahan, 10 terkait kepegawian, 9 terkait pendidikan, 7 terkait kepolisian, 4 terkait peradilan, 3 terkait kesehatan, dan 1 terkait infrastruktur. Apabila diamati, dugaan maladministrasi masih pada aspek-aspek kebutuhan dasar masyarakat, seperti masalah pendidikan, dan kesehatan, di samping juga masih ada permasalahan didunia hukum kita, yaitu diinstansi kepolisian dan peradilan. Semoga data dugaan maladministrasi diatas hanya sebatas “dugaan” dan memang tidak terjadi maladministrasi, terlebih masuk ke ranah pidana, seperti praktik suap dan pungli. Kiranya gerakan nasional berantas pungli yang diinisiasi Presiden Jokowi dapat menjadi upaya represif sekaligus preventif yang berkelanjutan, dan mimpi kita tentang birokrasi berintegritas dapat terwujud.

## Filosofi dan Pergeseran Model

Secara filosofi, pelayanan publik menjadi kewajiban dan tugas utama pemerintah. Hal ini terlihat dalam alenia keempat Pembukaan UUD NKRI 1945 yang merumuskan tujuan negara, yaitu melindungi segenap Bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan perdamaian abadi dan keadilan sosial. Jadi negara melalui pemerintah wajib untuk melindungi, memajukan, dan mencerdaskan masyarakat melalui pemberian pelayanan publik yang prima disemua bidang, terutama terkait kebutuhan dasar manusia seperti pelayanan kesehatan dan pendidikan.

Keberadaan pemerintah adalah untuk melayani masyarakat, dan bukan sebaliknya minta dilayani oleh masyarakat. Posisi pemerintah adalah diperintah dan bukan pada posisi memerintah. Filosofis kedudukan pemerintah inilah yang harus disadari dan dipahami oleh para aparatur pemerintah, sehingga dalam menjalankan tugasnya memosisikan diri sebagai pelayan publik.

Model pelayanan publik terus mengalami perubahan dan pergeseran dari waktu ke waktu, sesuai dengan perkembangan masyarakat. Menurut Denhardt (2000), ada 3 model pelayanan publik sampai dengan saat ini. Pertama Model pelayanan administrasi publik tradisional (*old public administration*). Model ini berkiblat pada teori politik yang berorientasi pada aspek kekuasaan. Akibatnya, kepentingan publik didefinisikan secara politis dan yang sesuai aturan. Pertanggungjawaban birokrasi hanya kepada *clients* dan pemilih yang memiliki kepentingan yang sama. Fungsi pemerintah sebatas sebagai pengayuh untuk mempermudah kepentingan *clients*.

Model yang kedua, yaitu manajemen publik baru (*new public management*). Berbasis pada teori ekonomi, model ini melihat kepentingan publik itu mewakili agregasi dari kepentingan individu. Jadi birokrasi harus bertanggungjawab kepada *customers* yang dilayaninya. Pemerintah memosisikan diri sebagai pengarah saja, tanpa turut campur lebih jauh.

Terakhir, model pelayanan publik baru (*new public service*). Model ini berkembang berdasarkan teori demokrasi yang berisi persamaan dan perlindungan HAM. Disini kepentingan publik merupakan hasil dialog. Partisipasi masyarakat sangat besar, sehingga kepentingan publik tidak hanya diputuskan oleh elit. Birokrasinya

bertanggungjawab langsung kepada masyarakat sebagai warga negara. Pada model ini peran pemerintah adalah untuk melakukan negosiasi dan mengelaborasi semua kepentingan diantar warga negara dan kelompok komunitas yang ada. Model yang terakhir inilah yang sedang coba kita terapkan, dimana posisi pemerintah wajib untuk memberikan pelayanan publik yang dibutuhkan sebaik mungkin dan melibatkan partisipasi masyarakat.

### **Menjadi Pelayan Publik**

Bagaimana mewujudkan pelayanan yang prima? Bagaimana perilaku seorang pelayanan publik seharusnya? Jawaban dua pertanyaan di atas, secara jelas telah dijabarkan dalam Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik yang prima dapat terwujud melalui implementasi asas-asas pelayanan publik, yaitu *mendahulukan kepentingan umum, adanya Kepastian hukum, Kesamaan hak, Keseimbangan hak dan kewajiban, sikap profesional, Partisipatif masyarakat; pelayanan yang tidak diskriminatif, adanya Keterbukaan dan Akuntabilitas, tersedianya Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, Ketepatan waktu, Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan dalam pelayanan.*

Sementara sikap atau perilaku seorang pelayan publik yang baik adalah Adil dan tidak diskriminatif; Cermat; Santun dan ramah; Tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut; Profesional; Tidak mempersulit; Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar; Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara; Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan; Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan; Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik; Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat; Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki; Sesuai dengan kepantasan; dan Tidak menyimpang dari prosedur.

Semua sikap/perilaku ini harus ada pada setiap pelayan publik. Tidak mudah memang, terlebih konsumen atau masyarakat sebagai penerima pelayanan publik beragam jenisnya. Ada yang bersikap baik, pendiam, suka bertanya, suka berdebat,

banyak permintaan, dan lain-lain. Pelayan publik harus mampu memahami kesemua jenis karakter masyarakat tersebut, tanpa harus mengurangi kualitas pelayanan publik yang diberikan. Disisi yang lain masyarakat juga harus menghormati dan menghargai pelayan publik. Jadi masyarakat maupun pelayan publik memiliki hak dan kewajiban masing-masing yang harus saling dihormati dan dihargai.

### **Pengawasan dan Sinergisitas**

Penyelenggaraan pelayanan publik tentunya butuh pengawasan agar dapat berjalan dengan optimal, baik secara internal (oleh atasan langsung/pengawas), maupun eksternal (oleh masyarakat, ombudsman dan DPR, DPRD). Di samping itu, untuk efektifitas dan efisiensi penyelenggaraan pelayanan publik dapat saling bekerjasama dan bersinergi, termasuk dalam kondisi darurat dimungkinkan penyelenggara pelayanan publik yang memiliki keterbatasan sumber daya manusia dan sarana prasarana dapat dibantu oleh penyelenggaraan publik yang lain. Kita berharap semoga ke depan pelayanan publik semakin baik kualitasnya, karena pelayanan publik adalah HAK KITA.