PELAYANAN PUBLIK DAN JANJI KAMPANYE CALON KEPALA DAERAH

Jum'at, 11 September 2020 - Shintya Gugah Asih T.

Pemerintahan di Indonesia

Pada pembukaan Undang-Undang Dasar (UUD) 1945 alinea IV, menyatakan bahwa "kemerdekaan kebangsaan Indonesia itu disusun dalam suatu Undang-Undang Dasar Negara Indonesia yang terbentuk dalam suatu susunan negara Republik Indonesia yang berkedaulatan rakyat." Berdasarkan Pasal 1 Ayat 1 UUD 1945, Negara Indonesia adalah negara kesatuan yang berbentuk republik. Maka dapat diketahui bahwa bentuk negara Indonesia adalah kesatuan, sedangkan bentuk pemerintahannya adalah republik. Selain bentuk negara kesatuan dan bentuk pemerintahan republik, Presiden Republik Indonesia memegang kekuasaan sebagai kepala negara sekaligus sebagai kepala pemerintahan. Hal itu didasarkan pada Pasal 4 Ayat 1 yang berbunyi, "Presiden Republik Indonesia memegang kekuasaan pemerintahan menurut Undang-Undang Dasar." Dengan demikian, sistem pemerintahan di Indonesia ialah sistem pemerintahan presidensial.

Secara luas, pemerintahan dipandang sebagai perbuatan memerintah yang dilakukan oleh badan-badan legislatif, eksekutif, dan yudikatif di suatu negara dalam rangka mencapai tujuan penyelenggaraan negara. Sedangkan dalam arti yang sempit, pemerintahan di pandang sebagai perbuatan memerintah yang dilakukan oleh badan eksekutif beserta jajarannya dalam rangka mencapai tujuan penyelenggaraan negara. Sistem pemerintahan diartikan sebagai suatu tatanan utuh yang terdiri atas berbagai komponen pemerintahan yang bekerja saling bergantungan dan memengaruhi dalam mencapaian tujuan dan fungsi pemerintahan. Lebih lanjut tujuan pemerintahan negara Indonesia adalah melindungi segenap bangsa Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, serta ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Sedangkan dilihat dari fungsinya kata*fuction* berarti*"the kind of action or activty proper to any person or thing; the purpose for which something is designed or exist; role"* (Ndraha, 2003). Fungsi menunjukan kegiatan atau aktivitas yang dilakukan untuk mencapai tujuan, artinya fungsi merupakan sebuah kondisi yang dinamis karena diwujudkan dengan berbagai macam program-program yang menunjang pencapaian target tertentu. Untuk itu, pemerintah memiliki 2 fungsi yaitu fungsi primer dan fungsi sekunder.

Fungsi primer terdiri dari fungsi pelayanan dan fungsi pengaturan, artinya pemerintah memberikan pelayanan kepada masyarakat baik atas barang, jasa maupun administrasi, serta melakukan fungsi pengaturan dalam hal pembuatan Undang-Undang, Peraturan Pemerintah dan sebagainya. Artinya, fungsi primer tidak akan berkurang dengan situasi dan kondisi dari masyarakat, baik dari segi ekonomi, politik, sosial dan budaya. Semakin meningkat kondisi yang diperintah maka fungsi ini akan lebih meningkat juga. Pemerintah akan tetap konsisten dalam menjalankan fungsinya karena tidak terpengaruh apapun. Fungsi sekunder terdiri dari fungsi pembangunan dan fungsi pemberdayaan. Fungsi pembangunan dikategorikan sekunder, karena fungsi ini dilakukan apabila situasi masyarakat lemah. Pembangunan akan berkurang apabila keadaan masyarakat membaik, artinya masyarakat sejahtera. Jadi, fungsi pembangunan akan lebih dilakukan oleh negara berkembang dan terbelakang, sedangkan negara maju akan melaksanakan fungsi ini seperlunya saja. Fungsi pemberdayaan dilakukan apabila yang diperintah atau masyarakat tidak memiliki kemampuan dan keahlian untuk bisa keluar dari zona aman. Misalnya masyarakat yang tergolong ekonomi rendah, kurang pendidikan dan sebagainya. Pemerintah harus mampu membawa masyarakat keluar dari zona ini dengan melakuan pemberdayaan. Pemberdayaan dimaksud agar dapat mengeluarkan kemampuan yang dimiliki oleh masyarakat sehingga pemerintah tidak terlalu terbebani. Pemberdayaan dilakukan demi meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) atau masyarakat. Semakin masyarakat diberdayakan maka ketergantungan terhadap pemerintah akan makin berkurang.

Melihat dari rangkaian penjelasan di atas, diketahui bahwa fungsi pelayanan kepada publik (masyarakat) merupakan fungsi primer pemerintah, artinya harus dijalankan sebagaimana mestinya. Untuk pemerintah daerah urusan pemerintah dibagi menjadi urusan pemerintah wajib dan urusan pemerintah pilihan. Untuk urusan pemerintah wajib terdapat dua bagian yaitu pelayanan dasar dan non pelayanan dasar. Urusan pelayanan dasar terdiri dari pendidikan, kesehatan, pekerjaan umum dan penataan ruang, perumahan rakyat dan kawasan pemukiman, ketentraman dan ketertiban umum, serta perlindungan masyarakat dan sosial. Pada konteks pilkada janji kampanye calon kepala daerah sering menyebutkan pemberian pelayanan dasar kepada masyarakat dengan menawarkan program-programnya, misal kesehatan gratis, pendidikan gratis, dan sebagainya.

Realisasi Kepatuhan terdahap Standar Pelayanan Publik di Provinsi Lampung

Standar pelayanan merupakan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka mewujudkan pelayanan yang berkualitas bahkan prima. Melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan kewajiban kepada seluruh penyelenggara pelayanan baik penyelenggara negara, BUMN, BUMD, BHMN hingga swasta maupun persorangan menyelenggarakan pelayanan yang terstandarisasi dengan memenuhi komponen standar pelayanan. Terdapat 14 komponen standar pelayanan yang meliputi : 1) dasar hukum 2) persyaratan; 3) sistem, mekanisme dan prosedur; 4) jangka waktu penyelesaian; 5) biaya/tarif; 6) produk pelayanan; 7) sarana, prasarana, dan/atau fasilitas; 8) kompetensi pelaksana; 9) pengawasan internal; 10) penanganan pengaduan, saran, dan masukan; 11) jumlah pelaksana; 12) jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan; 13) jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan; dan 14) evaluasi kinerja pelaksana.

Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung telah melaksanakan penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan di Provinsi Lampung. Pada 8 Kabupaten/Kota yang akan melaksanakan Pilkada, di tahun 2019 Kabupaten Waykanan dan Kabupaten Lampung Timur telah memperoleh zona hijau atau biasa disebut rapor hijau artinya telah memenuhi standar pelayanan. Sedangkan Kabupaten Lampung Tengah masih berada di zona kuning dan pesisir barat di zona merah, artinya belum menerapkan standar pelayanan secara maksimal. Pada tahun 2018 Kabupaten Pesawaran dan Kabupaten Lampung Selatan telah memperoleh zona hijau yang artinya telah memenuhi standar pelayanan, sedangkan untuk Kota Metro dan Bandar Lampung yang terakhir dinilai di tahun 2016 masing-masing juga telah memperoleh zona hijau.

Berbicara mengenai pelayanan berkualitas, bahkan prima tentu tidak lepas dari pemenuhan standar pelayanan. Bagaimana tidak jika yang wajib saja belum dipenuhi bagaimana mau berbicara tentang inovasi. Masyarakat selaku pengguna layanan menginginkan pelayanan yang cepat, mudah, jelas, terjangkau dan berkualitas yang biasanya justru mudah ditemui ketika mengakses pelayanan di tempat tertentu (terutama swasta), bandingkan saja dengan mutu pelayanan yang dilakukan pemerintah daerah, terutama pemerintah daerah dengan rapor merah terhadap standar kepatuhan. Oleh sebab itu, untuk daerah yang masih berada di zona kuning dan merah di Provinsi Lampung perlu adanya peran aktif dan sikap kritis masyarakat kepada calon kepala daerah untuk mendorong perbaikan pelayanan di daerahnya. Maka tak heran poin-poin materi kampanye atau yang sering disebut visi misi calon kepala daerah sering disebut "janji" oleh masyarakat. Janji tersebut bisa ditepati atau hanya berupa kenangan manis di bibir saja. Untuk itu perlu adanya komitmen calon kepala daerah sejak awal sebelum terpilih menjadi kepala daerah. Hal tersebut dapat dimulai dari penandatanganan komitmen atau pakta integritas calon kepala daerah atau pendalaman visi misi masing-masing calon kepala daerah yang artinya tidak lepas dari peran Komisi Pemilihan Umum (KPU) selaku penyelenggara pemilihan umum.

Sinergitas KPU dan Ombudsman

Pemilihan Kepala Daerah di 8 Kabupaten/Kota di Provinsi Lampung yang sudah di depan mata membutuhkan kerjasama banyak pihak, baik KPU sebagai penyelenggara dan pemangku kepentingan lainnya. Dari segi teknis pelaksanaan, di masa pandemi Covid 19 peran satuan tugas (Satgas) percepatan penanganan Covid 19 juga diperlukan guna memastikan pemilihan berjalan sesuai dengan protokol pencegahan Covid 19, agar tidak terjadi klaster baru Covid 19 yaitu klaster pilkada. Dari segi substansi, Ombudsman dapat bersinergi dengan KPU terkait mengeksplorasi kemampuan masing-masing calon kepala daerah dalam merasionalisasikan pelayanan publik yang akan diwujudkan jika terpilih sebagai kepala daerah. Hal tersebut juga tercantum dalam poin ketiga materi debat sebagaimana di atur dalam Peraturan Komisi Pemilihan Umum, yaitu meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Debat kandidat menjadi salah satu tahapan penting dalam rangkaian pemilihan kepala daerah karena janji kampanye calon kepala daerah dapat didalami pada saat debat tersebut berlangsung. Untuk itu Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung telah mengunjungi KPU Provinsi Lampung yang memiliki tugas supervisi dan monitoring terhadap pelaksanaan Pemilukada di 8 Kabupaten/Kota di Provinsi Lampung, agar isu pelayanan publik tetap menjadi perhatian. Pada koordinasi tersebut Kepala KPU Provinsi Lampung berkomitmen menindaklanjuti dalam 2 hal, pertama mendorong agar poin pelayanan publik menjadi salah satu poin pakta integritas calon kepala daerah dan kedua sebagai salah satu materi debat calon kepala daerah yang dapat dieksplorasi lebih dalam. Diharapkan hal tersebut dapat terealisasi melalui koordinasi dengan masing-masing KPU di 8 Kabupaten/Kota yang menyelenggarakan pemilukada. Melalui hal tersebut, diharapkan masyarakat yang terdampak langsung akses layanan publik dapat mengetahui secara pasti arah kebijakan, program dan inovasi calon kepala daerah melalui debat terbuka tersebut yang dapat disaksikan secara daring karena di tengah kondisi pandemi.

Melalui langkah-langkah tersebut diharapkan calon kepala derah tidak hanya sekedar mengucap janji kampanye, melainkan mampu menjelaskan secara komperhensif bahkan merasionalisasikan dengan baik agar dapat dipahami masyarakat selaku pemegang hak suara. Di sisi lain diharapkan penandatanganan pakta integritas kelak tidak hanya menjadi komitmen formalitas melainkan benar-benar diimplementasikan oleh para calon kepala daerah. Mengutip pernyataan Bertolt Brecht, seorang penyair Jerman yang hidup di abad ke-19, bahwa "Buta yang terburuk adalah buta politik. Dia tidak mendengar, tidak berbicara, dan tidak berpartisipasi dalam peristiwa politik. Dia tidak tahu bahwa biaya hidup, harga kacang, harga ikan, harga tepung, biaya sewa, harga sepatu dan obat, semua tergantung pada keputusan politik. Orang buta politik begitu bodoh, sehingga ia bangga dan membusungkan dadanya seraya mengatakan bahwa ia membenci politik. Si dungu tidak tahu bahwa dari kebodohan politiknya lahir pelacur, anak terlantar, pencuri terburuk dari semua pencuri, politisi buruk, dan rusaknya perusahaan nasional serta multinasional yang menguras kekayaan negeri."

Jika hanya terbuai janji kampanye, maka masyarakat akan merasakan betul dampaknya, oleh karenanya masyarakat harus turut aktif mengawal jalannya pemilukada dan mendalami visi misi masing-masing calon kepala daerah. Hal tersebut dimaksudkan agar janji kampanye tidak hanya manis di bibir saja tetapi dapat didalami, dipahami, dikritisi, dieksplorasi secara komprehensif oleh masyarakat, serta dapat diimplementasikan.