

TANTANGAN PELAYANAN PUBLIK DALAM PERINGATAN KEMERDEKAAN RI

Senin, 20 Agustus 2018 - Agung Setio Apriyanto

Peringatan hari kemerdekaan negara Republik Indonesia yang setiap tahunnya pada tanggal 17 Agustus, seyogyanya dapat menjadi momentum untuk mengukur tingkat kepedulian pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik kepada setiap warga negara. Bukan hanya sebatas kegiatan seremonial upacara bendera dan kegiatan-kegiatan hiburan lainnya. Pidato kenegaraan jelang hari kemerdekaan pun memberikan progres kebijakan pemerintah pada semua level pemerintahan dalam membangun negara dan pelayanan publik.

Pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Pemerintahan diadakan tidak untuk melayani diri sendiri tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Memaknai kemerdekaan, kondisi permintaan pelayanan publik terus meningkat baik kuantitas maupun kualitasnya. Hal tersebut terkait dengan semakin meningkatnya jumlah penduduk, meningkatnya tingkat pendidikan, meningkatnya kebutuhan, semakin beragamnya lapangan pekerjaan dan semakin bertambahnya tingkat kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik bukan hanya merupakan persoalan administratif saja tetapi lebih tinggi dari itu yaitu pemenuhan keinginan dari publik. Oleh sebab itu diperlukan kesiapan bagi penyelenggara pelayanan publik agar dapat dicapai kualitas pelayanan yang baik.

Peran Ombudsman sangat penting mengingat kondisi penyelenggaraan pelayanan publik di tanah air dewasa ini masih jauh dari harapan. Walau disebutkan gratis, tetap saja masih harus bayar, seolah-olah praktek-praktek tidak patut tersebut sudah lumrah. UU 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia menyebutkan bahwa tugas lembaga pengawas tersebut adalah untuk menerima dan memeriksa laporan-laporan dari masyarakat terkait dengan ketidakpuasan mereka terhadap pelayanan publik yang diterima atau dialami, dan bila diperlukan menindaklanjutinya dan menyelesaikan laporan tersebut melalui mediasi atau konsiliasi atau dengan memberikan rekomendasi. Tugas ini tidak mudah karena menuntut integritas kelembagaan yang sangat kuat agar dapat dipercaya oleh masyarakat mampu menyelesaikan masalah. Tanpa integritas yang kuat ini, mustahil Ombudsman menjadi berwibawa.

Masyarakat tentu ingin menikmati pelayanan publik sesuai standar pelayanan dan Ombudsman berkewajiban untuk menjaga agar pelayanan tersebut senantiasa dalam standar operasional. Ombudsman harus dapat memberikan harapan baru bagi masyarakat. Kalau perlu, di mana ada pelayanan publik, di situ ada Ombudsman.