

BUKAN SEKADAR STEMPEL DAN TANDA TANGAN: KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PERLU PENGUJIAN

Senin, 09 Maret 2026 - ntt

KUPANG - Pelayanan publik tidak boleh berhenti pada prosedur administratif semata. Layanan negara harus memastikan hak masyarakat terpenuhi secara adil, terbuka, dan dapat dipertanggungjawabkan. Orientasi pelayanan perlu bergeser dari pendekatan kekuasaan menuju pelayanan kepada warga sebagai pemilik hak.

Hal itu disampaikan Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Nusa Tenggara Timur, Alberth Roy Kota, dalam Forum Verifikasi Hasil Survei Persepsi Anti Korupsi dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan atau Survei Kepuasan Masyarakat yang digelar Kantor Wilayah Kementerian Hukum NTT, Kamis (5/3), di Aula Kantor Wilayah Kementerian Hukum NTT, Kupang.

Dalam forum tersebut, Alberth menegaskan pelayanan publik harus menempatkan masyarakat sebagai pusat layanan. Perubahan paradigma ini penting agar pelayanan negara tidak berjarak dengan masyarakat. Layanan publik harus memberi akses yang adil, kepastian layanan, dan perlindungan bagi warga.

Menurut Alberth, pelayanan publik harus berjalan berdasarkan kerangka hukum yang jelas. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur setiap penyelenggara layanan wajib memenuhi 14 komponen standar pelayanan. Komponen tersebut mencakup persyaratan layanan, prosedur, waktu pelayanan, biaya, hingga mekanisme pengaduan.

Ia juga menekankan penyelenggaraan pelayanan publik harus berpegang pada prinsip kepentingan umum, kepastian hukum, kesetaraan bagi pengguna layanan, profesionalitas aparatur, keterbukaan informasi, serta akuntabilitas. Fasilitas bagi kelompok rentan juga harus menjadi perhatian.

Masukan dan saran pada setiap komponen standar pelayanan harus dijalankan secara konsisten oleh seluruh unit layanan. "Rapat verifikasi seperti ini penting agar hasil survei tidak hanya menghasilkan angka kategori sangat baik, tetapi benar-benar mencerminkan kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat, angka kepuasan publik harus sejalan dengan pengalaman nyata masyarakat saat mengakses layanan pemerintah." tambah Alberth.

Dalam kesempatan yang sama, Kepala Divisi Perancangan Peraturan Perundang-undangan dan Pembinaan Hukum Kanwil Kementerian Hukum NTT, Hasran Sapawi, menyampaikan bahwa instansinya memiliki peran strategis dalam memberikan layanan hukum kepada masyarakat di wilayah NTT. Layanan tersebut meliputi administrasi hukum umum, layanan kekayaan intelektual, harmonisasi peraturan perundang-undangan, serta penyuluhan hukum kepada masyarakat.

Menurut Hasran, evaluasi pelayanan publik merupakan kewajiban yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Survei seperti SPAK dan SPKP menjadi instrumen penting untuk mengukur sejauh mana layanan pemerintah dirasakan manfaatnya oleh masyarakat.

"Setiap penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan evaluasi secara berkala melalui survei kepuasan masyarakat. Dari situ kita dapat melihat apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai harapan masyarakat atau masih perlu diperbaiki," ujarnya.

Evaluasi pelayanan publik diharapkan tidak berhenti pada kegiatan administratif. Proses ini menjadi pengingat bahwa pelayanan negara pada akhirnya bertujuan melayani warga secara nyata. Negara hadir untuk memastikan setiap masyarakat memperoleh layanan yang adil dan berkualitas.