

PELAYANAN PUBLIK DALAM RANGKA MEWUJUDKAN KESEJAHTERAAN MASYARAKAT

Selasa, 20 Desember 2022 - Risqa Tri

Setiap manusia adalah makhluk sosial yang tidak dapat hidup sendiri dan tidak lepas dari bantuan atau pertolongan dari individu, keluarga, kelompok masyarakat dan negara. Setiap manusia bahkan ketika sedang berada dalam rahim seorang ibu pun membutuhkan bantuan dari ibunya untuk mendapatkan makanan berupa asupan nutrisi dan gizi yang baik agar ketika lahir ke dunia dalam keadaan sehat. Selanjutnya ketika lahir sampai menjalani kehidupan, seorang manusia tidak luput atau tidak lepas dari pertolongan atau bantuan.

Oleh karena itu setiap manusia dalam mempertahankan kehidupannya agar mendapatkan kehidupan yang layak, secara langsung atau tidak langsung dan atau secara sadar atau tidak sadar sangat membutuhkan pertolongan atau bantuan baik dari individu, keluarga, kelompok masyarakat ataupun negara sekalipun. Dalam mempertahankan atau melanjutkan kehidupan yang layak setiap manusia membutuhkan sandang (pakaian), pangan (makanan dan minuman), papan (tempat tinggal), pendidikan, kesehatan, energi/kelistrikan, keamanan, ketenagakerjaan, persamaan hak dalam hukum, infrastruktur wilayah yang baik dan hal lainnya yang mampu meningkatkan taraf kehidupan manusia yang lebih layak.

Dengan banyaknya bentuk kebutuhan yang dibutuhkan oleh manusia, maka tidak mungkin manusia individu atau kelompok masyarakat mampu mengatur secara sendiri/berkelompok untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Oleh karena itu sangat diperlukan peran negara sebagai organisasi besar yang mengatur masyarakat yang berada pada suatu wilayah. Negara harus mampu mengatur wilayahnya agar setiap orang yang berada dalam wilayahnya mendapatkan kehidupan yang layak dan sejahtera. Negara dengan segala sumber daya alam dan manusianya harus memanfaatkan serta mengoptimalkan lalu mendistribusikan kepada penduduk di dalam negara tersebut, sehingga bentuk distribusi dari pemanfaatan sumber daya alam dan manusia itu sering kita sebut "Pelayanan Publik".

Dalam hal ini, Indonesia merupakan negara kepulauan terbesar di dunia dengan jumlah pulau sekitar 17.508 dengan beraneka ragam suku/budaya, luas wilayah sekitar 1.904.569 km² dan jumlah penduduk sebesar 275,77 juta jiwa. Tentu dengan luas wilayah, jumlah pulau, dan jumlah penduduk yang banyak tersebut, peran negara Indonesia dalam hal ini melalui pemerintahan Indonesia dengan struktur organisasi-organisasi yang berada di bawahnya harus mampu secara jeli, terukur, dan optimal dalam memberikan pelayanan publik yang dimaksud untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat Indonesia itu sendiri.

Memang perlu diakui tidaklah mudah mendistribusikan pelayanan publik secara optimal dengan banyaknya hambatan dan rintangan yang ada di Indonesia. Namun bukan berarti itu menjadi sebuah hal yang tidak bisa diusahakan agar distribusi pelayanan publik itu dapat diterima masyarakat secara adil, proposional dan meningkatkan kesejahteraan. Pemerintahan Indonesia pun sangat serius dalam melihat betapa pentingnya pelayanan publik itu sendiri. Sehingga pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik karena pelayanan publik merupakan salah satu faktor utama dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat Indonesia.

Berdasarkan Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan pengertian tersebut, tentu pelayanan publik adalah sesuatu yang sangat penting untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat yang beragam tentu negara harus hadir dan mampu mendistribusikan pelayanan publik yang berkualitas dan tepat sasaran.

Kita harus sadar bahwa pelayanan publik adalah kunci dari kesejahteraan masyarakat, berapa banyak program-program pemerintah melalui organisasi-organisasi di bawahnya dilakukan untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat. Ada Kementerian Sosial yang memiliki tugas di bidang jaminan sosial, pemberdayaan sosial, perlindungan sosial, hingga penanganan fakir miskin. Selanjutnya ada Kepolisian Republik Indonesia yang memiliki tugas dalam rangka memelihara keamanan serta ketertiban dalam masyarakat. Ada Kementerian Kesehatan yang memiliki tugas di bidang kesehatan yang banyak program-program penting untuk menjamin tingkat kesehatan masyarakat yang lebih baik dan layak seperti menurunkan angka kematian ibu dan bayi, menurunkan angka stunting pada balita, pengelolaan Jaminan Kesehatan Nasional, dan peningkatan sumber daya manusia pada bidang kesehatan. Masih ada lagi lembaga Kementrian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi yang memiliki tugas mewujudkan pendidikan yang berkualitas serta mampu mendistribusikan pendidikan secara merata dan berkelanjutan. Dan masih banyak lagi lembaga/organisasi/perangkat pemerintahan/Badan Usaha Milik Negara/Daerah yang memiliki tugas dalam rangka pemenuhan kebutuhan barang/jasa/pelayanan administratif bagi masyarakat.

Dengan banyak kebutuhan yang harus dipenuhi negara untuk masyarakatnya, maka masyarakat pun harus berperan aktif dalam menjaga, mengawal, dan memberikan masukan demi terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas. Masyarakat harus sadar bahwa pelayanan publik yang berkualitas merupakan bagian dari hak masyarakat yang harus diterima, jangan

ada rasa tidak peduli, menganggap tidak penting, apalagi sampai merasa tidak perlu. Sebagaimana amanat pada alenia ke IV Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 bahwa yang pada intinya tujuan dibentuknya suatu pemerintah negara Indonesia untuk melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, untuk memajukan kesejahteraan umum, dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

Berdasarkan hal itu pentingnya pelayanan publik yang dilakukan pemerintah dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat demi mewujudkan kesejahteraan bagi masyarakat Indonesia. Selanjutnya pemerintah sebagai penyelenggara serta pelaksana harus mampu melakukan tata kelola yang sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayan publik sebagaimana tertuang dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selain itu pelayanan publik merupakan isu strategis dalam proses reformasi demokrasi yang sedang berjalan dan terus tumbuh ini. Sehingga ini bagian dari hak dasar setiap warga negara yang harus dipenuhi oleh negara, karena pelayanan publik adalah hal dasar bagi terwujudnya masyarakat yang adil, makmur, bahagia, dan berkembang.

Muhammad Hafid Zakni, Asisten Perwakilan Ombudsman RI Lampung