

SINERGI UNTUK PELAYANAN PUBLIK

Rabu, 09 Maret 2022 - Ade Bardiyanto

Sudah dua tahun kita menghadapi pandemi Covid-19 di Indonesia setelah awal kasus pertama muncul di bulan maret 2020, seluruh aspek kehidupan berubah dengan cepat akibat pandemi tersebut termasuk juga pelayanan publik. Problematika pelayanan publik semakin kompleks namun tuntutan masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik semakin meningkat yaitu pelayanan publik yang mudah dan cepat.

Kondisi pandemi mendorong pemerintah untuk mengeluarkan berbagai kebijakan untuk membantu masyarakat baik di bidang kesehatan, pendidikan hingga sosial. Kebijakan tersebut pada akhirnya dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik yang langsung berhadapan dengan masyarakat seperti pelayanan di Dinas Dukcapil, pelayanan di kantor kelurahan, puskesmas, rumah sakit, sekolah dan banyak lagi penyelenggara pelayanan lainnya.

Untuk mewujudkan pelayanan publik yang mudah dan cepat diperlukan kontribusi dan sinergi semua pihak. Kontribusi itu berupa kebijakan, pelaksanaan dan pengawasan yang harus berjalan beriringan dan saling bersinergi. Pertama, pemerintah melalui kementerian dan lembaga terkait harus mendorong pelayanan publik agar mudah dan cepat. Pelayanan yang mudah dan cepat dapat terlaksana dengan beberapa cara diantaranya penyederhanaan syarat dan prosedur pelayanan. Penyederhanaan dapat dilakukan dengan mengubah regulasi seperti peraturan kementerian, peraturan lembaga dan standar pelayanan publik instansi pelaksana pelayanan publik yang menjadi panduan dalam pemberian produk pelayanan publik. Kebijakan untuk memberikan insentif, *reward* dan kompetisi kepada pelaksana pelayanan sebagai bentuk dorongan dan motivasi dalam mewujudkan pelayanan publik yang mudah dan cepat.

Kedua, pelaksanaan pelayanan publik. Pelaksanaan pelayanan publik dapat mengoptimalkan media digital seperti *website* dan aplikasi untuk memberikan pelayanan publik. Sehingga pengguna layanan cukup dari rumah sudah dapat menikmati pelayanan publik. Dengan media digital akan meminimalisir pertemuan antara pengguna dengan pelaksana pelayanan publik sehingga dapat mencegah penyalahgunaan wewenang dan pungli dari oknum pelaksana pelayanan publik.

Menurut data Kemenkominfo di tahun 2021, sebanyak 89% penduduk Indonesia menggunakan *smartphone*, ini merupakan peluang yang harus dijadikan rujukan oleh pelaksana untuk berinovasi dalam pelayanan publik. Menumbuhkan *mindset* melayani kepada pelaksana pelayanan publik. Dengan *mindset* melayani maka pelaksana akan bekerja dengan sepenuh hati dan berupaya melayani dengan ramah dan cepat.

Ketiga, pengawasan pelayanan publik. Pengawasan merupakan bagian penting yang tidak dapat dipisahkan dari kebijakan dan pelaksanaan. Pengawasan mengambil peran untuk mengawal dan memastikan bahwa kebijakan yang telah dibuat telah berjalan dengan baik hingga ke pelaksanaan dan sesuai dengan regulasi yang berlaku. Sesuai Pasal 35 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur bahwa pengawas pelayanan publik terbagi menjadi dua, yaitu pengawas internal dan eksternal.

Pengawasan internal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan pengawasan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Kemudian pengawasan eksternal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui pengawasan oleh masyarakat berupa laporan atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pengawasan oleh Ombudsman sesuai dengan peraturan perundang-undangan, dan pengawasan oleh Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota. Masyarakat dan lembaga pengawasan baik internal maupun eksternal harus bersinergi agar meningkatkan efektifitas pengawasan pelayanan publik.

Ombudsman Republik Indonesia sebagai lembaga negara yang diberi amanah oleh Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia menjadi bagian dari pengawas eksternal pelayanan publik yang berkontribusi memberikan pengawasan pelayanan publik. Melayani masyarakat untuk menerima dan menindaklanjuti laporan masyarakat terkait pelayanan publik.

Tepat pada tanggal 10 Maret 2000 berdiri Komisi Ombudsman Nasional melalui penetapan Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000. Hingga kini sudah 22 tahun Ombudsman berkontribusi dalam pengawasan pelayanan publik. Pandemi dan harapan tinggi masyarakat terhadap pelayanan publik yang mudah dan cepat menjadi tantangan ke depan Ombudsman yang harus dijawab dengan kontribusi nyata baik dalam penyelesaian laporan maupun pencegahan maladministrasi. Untuk menjawab tantangan tersebut diperlukan sinergitas dengan masyarakat dan stakeholder

pengawasan pelayanan publik sehingga tema hari ulang tahun Ombudsman ke-22 yaitu Sinergi dalam Pengawasan Pelayanan Publik Era Pandemi sangat cocok untuk menjawab tantangan ke depan dan menjawab harapan masyarakat atas hadirnya Ombudsman.

Ketika pemerintah pusat sebagai regulator, instansi penyelenggara pelayanan publik sebagai pelaksana dan Ombudsman Republik Indonesia beserta lembaga pengawas lainnya bersinergi maka ada harapan masyarakat dapat mewujudkan pelayanan publik yang mudah dan cepat.