

JAM PELAYANAN BUKAN PAJANGAN

Rabu, 08 Juli 2026 - kepbabel

Seorang warga tiba di kantor kelurahan pukul 11.20 WIB. Papan loket dengan jelas mencantumkan layanan berakhir pukul 12.00. Namun ia ditahan petugas keamanan. Tepat pukul 12.00, ia diberitahu loket sudah tutup, dan diminta datang lagi besok harinya. Secara hitungan jam, warga tersebut tidak terlambat. Namun haknya untuk dilayani hilang begitu saja bukan karena kelalaiannya, melainkan karena petugas menafsirkan aturan sesuai kenyamanan mereka sendiri.

Pelayanan publik bukan belas kasihan negara kepada rakyat. Ia adalah hak yang dijamin hukum, dan kewajiban yang harus ditunaikan sesuai standar yang telah ditetapkan. Sayangnya, standar yang terpampang rapi di dinding ruang layanan sering hanya berfungsi sebagai formalitas dipasang untuk dilihat, bukan untuk dijalankan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa standar pelayanan adalah tolok ukur sekaligus janji penyelenggara kepada masyarakat: layanan yang cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Dengan demikian, jam pelayanan yang tertera di loket bukan sekadar informasi administratif, melainkan bagian dari standar yang mengikat secara hukum. Ketika warga yang datang tepat waktu justru ditolak, yang terjadi bukan sekadar kesalahan teknis di lapangan, melainkan pengingkaran terhadap standar pelayanan itu sendiri.

Merujuk Pasal 5 Peraturan Ombudsman RI Nomor 58 Tahun 2023, tindakan menahan warga di pos keamanan hingga loket tutup dapat dikategorikan sebagai penyimpangan prosedur sekaligus kelalaian atas kewajiban hukum penyelenggara pelayanan publik. Pasal ini secara tegas menempatkan dua bentuk perbuatan tersebut sebagai bagian dari maladministrasi, karena keduanya menghilangkan hak masyarakat untuk memperoleh pelayanan sesuai tahapan dan waktu yang telah ditentukan. Dengan demikian, praktik ini bukan sekadar kelalaian teknis di lapangan, melainkan pelanggaran atas standar pelayanan yang seharusnya mengikat setiap penyelenggara negara.

Masalah utama pelayanan publik di Indonesia jarang soal ketiadaan aturan. Hampir semua instansi sudah memiliki standar yang rapi di atas kertas. Persoalannya ada pada kepatuhan. Implementasi sering bergantung pada kebiasaan lama, tafsir pribadi petugas, atau yang lebih ironis kenyamanan internal lembaga itu sendiri. Rakyatlah yang selalu menanggung akibatnya.

Evaluasi pelayanan publik selama ini terlalu berfokus pada tampilan fisik, seperti gedung megah, fasilitas digital, dan aplikasi mobile. Padahal, ada indikator yang jauh lebih mendasar namun sering terlewat, yaitu seberapa konsisten penyelenggara menepati apa yang telah mereka umumkan sendiri kepada publik. Dalam hal ini, kepatuhan terhadap jam pelayanan adalah bentuk paling sederhana, sekaligus paling jujur, dari akuntabilitas sebuah lembaga.

Masyarakat tidak menuntut keistimewaan. Mereka hanya meminta agar janji yang ditulis di depan loket benar-benar ditepati. Pelayanan publik yang baik bukan yang bergantung pada suasana hati petugas hari itu, melainkan yang berjalan konsisten berdasarkan aturan yang berlaku untuk semua orang, setiap hari. Astronomi

Pertama, pengawasan kepatuhan jam layanan perlu menjadi indikator resmi dalam penilaian kinerja instansi bukan sekadar catatan sampingan. Kedua, masyarakat harus diberi kanal pengaduan yang mudah diakses dan responsif ketika standar dilanggar. Ketiga, Ombudsman perlu lebih proaktif melakukan inspeksi mendadak, bukan hanya menunggu laporan. Tanpa mekanisme koreksi yang nyata, standar pelayanan akan terus menjadi pajangan di dinding.

Jika jam pelayanan yang diumumkan sendiri pun tidak bisa dipatuhi, pertanyaannya bukan lagi seberapa baik sistem kita melainkan seberapa serius kita ingin memperbaikinya.