

AKTUALISASI PERAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN PUBLIK

Kamis, 28 Januari 2021 - Umi Salamah

¶ ¶ ¶ ¶ Dalam perkembangan saat ini, masyarakat cenderung belum memahami akan kebutuhan dan peran dalam pelayanan publik. Hal ini menjadi sebuah tantangan terhadap demokratisasi yang menekankan pada pemenuhan hak-hak masyarakat sebagai Warga Negara Indonesia. Semestinya masyarakat sudah menyadari hak-hak pelayanan publik yang melekat pada diri mereka, salah satu contohnya mendapatkan pelayanan yang berkualitas. Oleh karena itu, diperlukan suatu upaya agar masyarakat dapat mengaktualisasi diri mengenai peran mereka dalam pelayanan publik.

¶ ¶ ¶ ¶ Keberadaan rakyat dalam sebuah negara demokrasi sama pentingnya dengan keberadaan pemerintahan itu sendiri. Suatu pemerintahan yang demokratis akan memberikan ruang kepada masyarakat untuk dapat menyampaikan umpan balik atas kualitas pelayanan yang diberikan dan meminta pertanggungjawaban kepada penyelenggara atas pelayanan publik yang diberikan.

¶ ¶ Aktualisasi adalah kemampuan untuk memahami suatu peraturan yang menjelaskan hak-hak warga negara terkait pelayanan publik dan mengimplementasikannya dengan ikut serta dalam penyusunan dan pengawasan pelayanan publik. Dengan demikian aktualisasi merupakan alat (*tools*) agar masyarakat memiliki motivasi terhadap pemenuhan kebutuhan secara administratif.

¶ ¶ ¶ ¶ Apa yang mendasari bahwa masyarakat memiliki peran dalam pelayanan publik? Negara menjamin peran masyarakat terhadap hak-hak mereka terhadap pelayanan publik, tidak hanya sebagai objek penerima layanan, namun masyarakat juga memiliki peran dalam penyusunan kebijakan dan pengawasan atas pelayanan publik sebagaimana yang diatur Pasal 39 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009⁴ tentang Pelayanan Publik.

¶ ¶ ¶ ¶ Pada dasarnya masyarakat berperan untuk mampu memberikan kontribusi dalam penyelenggaraan pelayanan publik agar terwujud pelayanan publik yang sesuai dan memacu perbaikan pelayanan publik untuk kedepannya memudahkan masyarakat. Namun kini masyarakat dihadapkan akan ketidaktahuan akan peranannya dalam penyelenggaraan pelayanan publik sehingga masyarakat justru pasif dan takut untuk melaporkan penyimpangan-penyimpangan yang mereka lihat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

¶ ¶ ¶ ¶ Masyarakat sebagai subjek pelayanan publik seharusnya dapat mengaktualisasikan dirinya dalam keterlibatan penyusunan kebijakan dan pengawasan pelayanan publik untuk mewujudkan pelayanan publik yang profesional. Tolak ukur pelayanan publik yang profesional terdiri dari; (1) komunikatif, artinya ramah, santun serta memberi informasi yang lengkap dan jelas (2) responsif, artinya cepat tanggap atas apa yang menjadi keperluan masyarakat dan perhatian penuh pada kepentingan masyarakat (3) cepat, hal ini agar masyarakat mendapatkan rasa nyaman dan tepat waktu (4) tidak menerima suap/gratifikasi, dan (5) memberi kejelasan pelayanan dan kenyamanan kepada masyarakat.

¶ ¶ ¶ ¶ Ombudsman RI sebagai lembaga negara pengawas pelayanan publik memiliki peranan sebagai pengawas eksternal, sama halnya juga dengan masyarakat. Ombudsman berfungsi sebagai lembaga yang mengawasi proses pelayanan publik agar berjalan sesuai dengan asas pelayanan publik yang diatur dalam pasal 4 Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Namun, Ombudsman RI tidak dapat bekerja sendiri, melainkan membutuhkan bantuan peran serta masyarakat. Oleh karena itu, aktualisasi masyarakat menjadi modal baik secara sosial maupun kelembagaan.

¶ ¶ ¶ ¶ Bentuk peran aktif masyarakat dalam pelayanan publik adalah melakukan pengawasan atas penyelenggaraan pelayanan publik. Apabila masyarakat menemukan adanya penyimpangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik maka masyarakat berhak untuk menyampaikan pengaduan kepada penyelenggara, Ombudsman, dan/atau Dewan Perwakilan Rakyat. Ketika masyarakat sadar akan peranan dan hak serta dapat mengaktualisasikan peranannya dalam pelayanan publik maka penyelenggaraan pelayanan publik akan berjalan sesuai dengan peraturan yang berlaku dan terbangun sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang adil, transparan dan akuntabel.