

Era Reformasi yang bergulir di Indonesia saat ini, yang dimulai sejak 1998 sampai dengan sekarang ini, yang sudah berjalan selama lebih 18 tahun, diakui sudah ada yang telah mengalami perubahan-perubahan pada berbagai bidang sisi kehidupan berbangsa, bermasyarakat, dan bernegara. Akan tetapi, itu pun juga masih banyak yang belum mengalami perubahan. Hal ini disebabkan oleh kultur dan budaya dari manusia Indonesia itu sendiri, yang cenderung belum ingin berubah. Sementara negara berkewajiban melayani setiap warga negaranya, dan kepentingan penduduknya untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik oleh Pemerintah, yang merupakan amanat konstitusi Undang-Undang Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia Tahun 1945.

Perubahan-perubahan yang dituntut oleh masyarakat tersebut, salah satunya adalah keterbukaan informasi yang dapat diakses langsung oleh masyarakat, khususnya dalam pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah (BUMN/BUMD) kepada masyarakat, baik mengenai jenis pelayanan, prosedural, sampai batas waktu pelayanan itu sendiri.

Untuk memenuhi tuntutan dan semangat reformasi tersebut, Pemerintah telah mengeluarkan beberapa kebijakan dalam memberikan pelayanan publik. Namun masyarakat masih saja, merasakan dan mengeluhkan berbagai ketimpangan dalam pelayanan yang diberikan, seperti kejelasan waktu, biaya dan cara, atau prosedur pelayanan, dan masih terdapatnya diskriminasi pelayanan yang didasarkan pada hubungan pertemanan (perkoncoan), kekerabatan (keluarga/nepotisme), etnis (kesukuan), agama, dan lain sebagainya yang mengakibatkan panjangnya rantai birokrasi, yang semakin membudaya yang berujung kepada tindakan suap, dan praktek pungutan liar (pungli).

Kondisi ini, merupakan isyarat bagi Pemerintah untuk mencari solusi strategis, sekaligus untuk memperbaiki pelayanan publik ke depannya. Perbaikan pelayanan publik, yang harus dilakukan adalah mengkaji kondisi pelayanan publik, terutama pola-pola pelayanan dan upaya peningkatan kualitas pelayanan. Karena pelayanan yang buruk, berimbas pada kekecewaan masyarakat, yang pada akhirnya membuat masyarakat tidak percaya lagi kepada Institusi Pelayanan Publik itu sendiri. Sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas, dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik, serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, Pemerintah telah

mengeluarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, yang dijelaskan di dalam BAB I, Pasal 1, dari ketentuan isi Undang-Undang Pelayanan Publik ini, 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.”

Salah satu indikator keberhasilan reformasi birokrasi, tidak hanya adanya Pelayanan publik tetapi juga memunculkan budaya pelayanan prima bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Memunculkan budaya pelayanan prima, dapat diwujudkan dengan menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan Publik (SPP), dan mengelola pengaduan masyarakat. Dalam penyusunan Standar Pelayanan Publik itu sendiri, perlu diberdayakan peran serta masyarakat mulai dari penyiapan rancangan terbitnya suatu standar pelayanan publik hingga tahap implementasi, berupa penerapan dan pengawasan standar pelayanan. Namun pada kenyataannya dalam penyusunan Standar Pelayanan Publik (SPP) tidak melibatkan masyarakat, dan masyarakat hanya sebagai objek dari pelayanan itu sendiri. Dalam arti, masyarakat suka atau tidak suka, harus menerima standar pelayanan publik yang telah disusun oleh Penyelenggara Pelayanan.

Standar Pelayanan, adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan, dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Penyelenggaraan Pelayanan Publik berasaskan:

- a. Kepentingan umum;
- b. Kepastian hukum;
- c. Kesamaan hak;
- d. Kesimbangan hak dan kewajiban;
- e. Keprofesionalan;
- f. Partisipatif;
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- h. Keterbukaan;
- i. Akuntabilitas;
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. Ketetapan waktu;
- l. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

Hak dan Kewajiban

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang diharapkan masyarakat, dan berlangsung sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Perlu pula diketahui hak dan kewajiban dari masyarakat, dan pihak penyelenggara pelayanan publik itu sendiri. Sehingga tercipta keselarasan antara masyarakat yang dilayani, dengan penyelenggara yang memberikan pelayanan. Adapun hak kewajiban itu sendiri, terdiri dari:

1. Hak Masyarakat dalam Pelayanan Publik adalah:

(a). Mengetahui kebenaran isi standar pelayanan;

(b). Mengawasi pelaksanaan standar pelayanan;

(c). Mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan;

(d). Mendapat advokasi, perlindungan dan pemenuhan pelayanan;

(e). Memberitahukan kepada Pimpinan Penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan, apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;

(f). Mengadukan pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan tidak memperbaiki pelayanan kepada penyelenggara dan Ombudsman;

(g). Mengadukan penyelenggara yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan tidak memperbaiki pelayanan kepada pembina penyelenggara dan Ombudsman;

(h). Mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.

2. Kewajiban Masyarakat dalam Pelayanan Publik adalah:

(a). Mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dalam standar pelayanan;

(b). Ikut menjaga terpeliharanya sarana, prasarana dan fasilitas pelayanan publik;

(c). Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

3. Penyelenggara memiliki Hak :

(a). Memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;

(b). Melakukan kerja sama;

(c). Mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik;

(d). Melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;

(e). Menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan Peraturan Perundang-undangan.

4. Kewajiban Penyelenggara :

(a). Menyusun dan menetapkan standar pelayanan;

(b). Menyusun, menetapkan dan mempublikasikan maklumat pelayanan;

(c). Menempatkan pelaksana yang kompeten;

(d). Menyediakan sarana, prasarana atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;

(e). Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;

- (f). Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;

- (g). Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;

- (h). Memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;

- (i). Membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;

- (j). Bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik.

Dengan adanya hak dan kewajiban antara penyelenggara dengan masyarakat pada pelayanan publik, diharapkan pelayanan publik itu berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, dan masing-masing pihak diharapkan untuk mengetahui dan melaksanakan hak dan kewajibannya. Keterbukaan informasi, sangat dibutuhkan dalam pelaksanaan pelayanan publik sehingga tidak terjadi salah informasi yang mengakibatkan salah satu pihak merasa dirugikan dalam pelayanan publik. Yang perlu diperhatikan juga, adalah budaya dari penyelenggara pelayanan publik, dimana kehidupan masyarakat kita sekarang masih terikat dengan budaya kerajaan, serta penjajahan zaman kolonial dulu, yakni "budaya untuk dilayani". Budaya untuk dilayani ini, tercermin dari rakyat harus melayani masyarakat golongan darah biru, dan penjajah. Sedangkan masyarakat, dianggap sebagai pelayan. Keadaan ini masih terus terbawa sampai saat sekarang ini, dimana para penyelenggara pelayanan publik bukannya melayani masyarakat yang butuh pelayanan, tetapi malah masyarakat yang harus melayani Penyelenggara Pelayanan Publik. Budaya seperti ini harus ditinggalkan oleh Aparat Birokrasi, yang menyelenggarakan pelayanan publik sehingga cita-cita reformasi birokrasi dapat terwujud sebagaimana cita-cita dari reformasi birokrasi itu sendiri, yakni transparan (keterbukaan), akuntabel, dan kepastian hukum.

Bagi Penyelenggara Pelayanan Publik, yang masih ingin dilayani dalam pelayanan publik sudah selayaknya merubah "pikiran" dan "niat" dengan siap menjadi pelayan masyarakat, bila masyarakat akan berurusan pelayanan publik, dan bila tidak bisa merubah diri maka sudah sewajarnya penyelenggara tersebut diganti dengan penyelenggara yang benar-benar melayani masyarakat. Sehingga masyarakat merasa puas, atas pelayanan publik yang diadakan Instansi Pemerintah. Pada zaman keterbukaan saat ini, masyarakat juga diberikan kesempatan berupa membuat pengaduan bila masyarakat tidak puas, atau dirugikan atas pelayanan publik yang diterimanya ke lembaga yang dibentuk dalam reformasi birokrasi, yakni Ombudsman. Ombudsman, adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh Penyelenggara Negara dan Pemerintah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dan badan hukum milik negara, serta badan swasta, maupun perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD).

Keterbukaan Informasi Publik (KIP), memberi hak pada publik untuk memperoleh informasi dengan mengakses data yang terdapat pada badan publik, seperti pengurusan suatu perizinan di daerah tertentu, masyarakat harus mengetahui prosedur pengurusannya, yakni berapa biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang harus dilampirkan, dan berapa lama waktu yang dibutuhkan dalam pengurusan izin tersebut sampai selesai. Di beberapa daerah keterbukaan informasi ini, telah dipublikasikan melalui pamlet, spanduk dan informasi lainnya yang penempatannya di tempat terbuka, dan mudah dibaca oleh masyarakat. Bahkan ditempatkan pada Badan Pelayanan Publik itu sendiri. Selain itu juga, pelayanan publik khususnya pengurusan izin telah dilakukan Pelayanan Satu Atap. Adanya keterbukaan tersebut, maka diharapkan masyarakat dalam pelayanan publik tidak lagi melalui Pihak Ke-3 (Calo). Dimana hal ini, sangat merugikan masyarakat, terutama biaya yang lebih besar dari biaya resminya. Masyarakat pun diberikan hak untuk melaporkan, atau membuat pengaduan. Jika dalam pelayanan publik dirugikan oleh oknum Penyelenggara Pelayanan Publik, dengan data-data yang valid, dan sah.

Pemerintah Kota Jambi pada tahun 2010, telah mengeluarkan Peraturan Daerah Kota Jambi

Nomor 08 Tahun 2010 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Jambi Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Pembentukan Organisasi Lembaga Teknis Daerah Kota Jambi. Dimana di dalamnya, dinyatakan bahwa Pemerintah Kota Jambi ada Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang bernama Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Dimana tugasnya, adalah melaksanakan koordinasi, dan menyelenggarakan pelayanan administrasi di bidang perizinan secara terpadu, dengan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplifikasi, keamanan, dan kepastian. Pada saat bersamaan Pemerintah Kota Jambi juga mengeluarkan Peraturan Daerah Kota Jambi Nomor 09 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di dalam Pasal 12, dinyatakan tentang kewajiban dan larangan bagi penyelenggara perizinan, dimana pada huruf b menyatakan; "Penyelenggaraan perizinan dilarang melalaikan atau tidak memberikan pelayanan sesuai tugas dan fungsinya pada waktu yang telah ditentukan." Dengan adanya ketentuan seperti ini, masyarakat diberi kesempatan seluas-luasnya untuk melaporkan bila persyaratan pengurusan perizinannya telah lengkap. Tapi oleh oknum Penyelenggara perizinan melalaikannya.

Pelayanan yang cepat dan prima, dari Penyelenggara Perizinan sangat dibutuhkan masyarakat, khususnya masyarakat yang bergerak di bidang penanaman modal (investasi). Sehingga usaha mereka di daerah terjamin, dan mempunyai kepastian hukum. Kepastian hukum itu sendiri, dapat diwujudkan salah satunya adalah transparansi dalam perurusan izin, dimana perizinan yang diberikan kepada investor tidak berbelit-belit, yang cukup menguras perhatian investor dalam menjalankan usahanya di daerah. (disampaikan oleh Zulbakri,SH, penulis adalah Auditor Madya pada Inspektorat Kota Jambi).