

ASN PELAYAN SEJATI

Oleh : Siska Lidya

Aparatur Sipil Negara atau yang disingkat ASN adalah pelayan publik. Hal inilah yang harus selalu diingat, dipahami, dicermati, ditanamkan, dan dilaksanakan oleh setiap individu yang mengaku dirinya seorang ASN.

Dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, maka Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya ASN adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dalam perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah. Pegawai Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disebut Pegawai ASN adalah pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan diserahi tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau diserahi tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan UU tersebut, ASN berprofesi dengan berlandaskan prinsip komitmen, integritas moral, dan mempertanggungjawabkan tindakan dan kinerjanya sebagai pelayan publik. Nilai dasarnya adalah pengabdian kepada negara dan rakyat Indonesia.

Sebagai pelayan publik, ASN bertugas memberikan layanan kepada publik secara jujur, tanggap, cepat, tepat, akurat, berdaya guna, berhasil guna, dan santun.

A.S Moenir, Di dalam bukunya Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia menyebutkan bahwa pelayanan ialah sebuah proses pemenuhan kebutuhan yang melalui aktivitas orang lain secara langsung. (Moenir, 1992 : 16). Dengan demikian, seorang ASN harus menyadari kehadirannya di tengah-tengah masyarakat adalah untuk melayani masyarakat bukan untuk dilayani.

Lalu pertanyaannya, siapa saja ASN yang harus melayani masyarakat? Siapa saja pelayan itu? Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dalam Pasal 1 angka 5 yang menyatakan "Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam Organisasi Penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik". Dari pernyataan tersebut sudah sangat jelas bahwa yang dikatakan pelayan masyarakat adalah seluruh pegawai ASN baik staf pelaksana, petugas, termasuk pejabat di dalamnya sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing.

Setiap ASN harus menyadari artinya pelayan? Pasti mengertilah artinya pelayan dan apa yang harus dilakukan oleh seorang pelayan. Maka, tidak seharusnya seorang ASN menyombongkan diri dengan status ataupun jabatannya di pemerintahan, karena sejatinya ASN harus tunduk dan bertanggung jawab kepada masyarakat. Sadarilah dan jangan angkuh/sombong wahai para ASN Indonesia, karena sejatinya dengan seragam dinas kebesaran ASN, kita hanyalah seorang pelayan. Maka sudah sepatutnya kita bertindak dan bersikap selayaknya seorang pelayan yang harus hadir memenuhi seluruh kebutuhan dan kepentingan masyarakat.

ASN yang bertugas sebagai Pelayan Publik harus memahami betul fungsi dan tugasnya yaitu sebagai pelayan publik dan memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas.

Lalu, mengapa masih ditemukan pelayanan yang belum maksimal? Masih banyak ditemukan jam operasional pelayanan yang tidak berlangsung sesuai dengan ketentuannya, baik jam buka, jam istirahat petugas, maupun jam tutup pelayanan publik tersebut sehingga masyarakat harus menunggu lama, bahkan sering juga masyarakat tersebut harus pulang dengan sia-sia.

Masih ada, pelaksana pelayanan publik yang bersikap santai, acuh, tidak ramah, bahkan parahnya sering kali pandang bulu dalam memberikan pelayanan dengan melihat penampilan si pemohon layanan. Bahkan, parahnya masih ditemukan pelaksana pelayanan publik yang malah minta dilayani oleh masyarakat dengan meminta imbalan atas pelayanan yang diberikan.

Masih ada pelaksana pelayanan publik yang menunda penyelesaian permohonan layanan dari masyarakat, sehingga ada saja pemohon layanan yang berulang kali bolak-balik datang ke pusat layanan untuk meminta penyelesaian permohonan layanan tersebut. Pada dasarnya, masyarakat datang karena ke pusat layanan instansi/lembaga pemerintah karena adanya suatu kebutuhan, maka layani dan penuhi kebutuhan masyarakat tersebut. Beri solusi jika ada persoalan atau kesulitan yang dialami masyarakat. Perlu diingat bahwa ASN ada karena adanya masyarakat, sehingga harus hadir untuk masyarakat.

Harus diakui bahwa permasalahan yang sering muncul di tubuh ASN adalah sering terjadinya tindakan tidak disiplin oleh ASN. Masih banyak ASN yang keluar kantor pada saat jam kerja, bahkan malunya hal tersebut terpublikasi oleh media. Seperti beberapa waktu lalu, terciduk ASN sedang keluar makan bersama pada saat jam kerja, dan ada yang tengah asyik berkaraoke pada saat jam kerja. Sangat miris dan memalukan, apalagi saat itu yang bersangkutan mengenakan seragam dinas ASN dan diberitakan secara negatif oleh media. Sungguh mencoreng nama baik, harkat, dan martabat ASN sebagai aparat negara.

Kemudian, masih ada ditemukan ASN yang tidak melaksanakan tugas harian dengan sepenuhnya. Istilah kasarnya yang penting absen datang dan absen pulang, kerjaan belakanganlah. Alhasil, tidak ada karya apapun yang menjadi kontribusi yang bersangkutan. Ayo mari lihat, masih ada tidak ASN yang demikian di sekitar kita?

Pemerintah sedang berupaya membangun citra positif dan kepercayaan masyarakat terhadap figur ASN dengan menggaungkan reformasi ASN dan menyatakan bahwa ASN Kini Beda. Telah banyak perubahan atau reformasi ASN yang dibentuk oleh pemerintah, termasuk sistem perekrutan CPNS dan reformasi birokrasi di dalamnya. Lalu, haruskah oknum-oknum ASN seperti yang dicontohkan tadi merusak citra positif yang susah payah diupayakan untuk dibangun. Masih pantaskah, oknum-oknum perusak tersebut disebut ASN sejati?

Pada dasarnya profesi ASN adalah pekerjaan sebagai pelayan adalah pekerjaan yang mulia sebagai bagai ibadah jika diamalkan sepenuhnya dan selurus-lurusnya sesuai dengan sumpah PNS yang telah diucapkan. Seorang ASN harus menyiapkan hati dan mental untuk menjadi Pelayan Publik yang berintegritas, profesional, dan handal karena tugas Pelayanan Publik juga dipertanggungjawabkan kepada negara, rakyat, terutama di hadapan Tuhan Yang Maha Esa.

Mari bersama-sama kita tinggalkan budaya ASN yang lama dengan mereformasi total budaya kerja ASN dengan menunjukkan bahwa ASN kini memang beda.

Setiap orang yang berstatus sebagai PNS diharapkan bisa menyadari dan menempatkan dirinya sebagai seorang Pelayan Publik. Jika kesadaran tersebut sudah tertanam dengan baik pada masing-masing ASN, harapan tentang integritas dan moralitas PNS yang semakin baik akan terwujud.

Sesuai dengan UU No 5 Tahun 2014 tersebut perlu dibangun aparatur sipil negara yang memiliki integritas, profesional, netral dan bebas dari intervensi politik, bersih dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme, serta mampu menyelenggarakan pelayanan publik bagi masyarakat dan mampu menjalankan peran sebagai unsur perekat persatuan dan kesatuan bangsa berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 demi mewujudkan cita-cita bangsa dan tujuan negara yang tercantum dalam UUD 1945.

Sumber : 1. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014

2. ombudsman.go.id tentang PNS Harus Jadi “Pelayan” Masyarakat

