

Ketua DPR: Seruan Presiden untuk ASN Jadi Era Baru Pelayanan Publik

 Realitarkyat.com – Ketua DPR RI Puan Maharani meminta nilai-nilai inti (“core values”) dan citra pegawai (“employer branding”) yang diluncurkan Presiden Joko Widodo untuk aparatur sipil negara (ASN) dan pegawai pemerintah, termasuk BUMN, menjadi era baru pelayanan publik.

“Pelayanan terbaik, adalah bentuk paling nyata dari kehadiran negara, terutama di situasi pandemi COVID-19 yang masih kita hadapi bersama saat ini. ASN harus proaktif dan jadi bagian terdepan dari solusi, terutama di tengah situasi pandemi ini,” kata Puan, dalam keterangan tertulisnya, Rabu (28/7/2021).

Hal itu dikatakan Puan, menanggapi langkah Presiden Jokowi meluncurkan “core values” Ber-AKHLAK dan “employer branding” Bangsa Melayani Bangsa, Selasa (27/7/2021).

Ber-AKHLAK adalah kependekan dari Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif.

Puan menilai, apabila semua elemen nilai-nilai tersebut dijalankan, maka persoalan rakyat akan tertangani dengan lebih cepat dan lebih baik.

“Memang tidak mudah membangun ASN dan pegawai pemerintah yang memiliki jiwa melayani, tetapi itu harus terus didobrak, biar pun perlahan tetapi harus terus dilakukan dan diupayakan,” ujarnya.

Menurut dia, perubahan yang dilakukan bisa dimulai dari hal sederhana, misalnya sambutan ramah dan layanan memudahkan yang merupakan langkah awal. Selain itu, dia menilai yang bisa dilakukan adalah jangan mempersulit yang bisa dipermudah, termasuk soal layanan birokrasi.

Puan mendukung seruan Presiden Jokowi untuk para ASN terus berupaya meningkatkan kapasitas, kompetensi, dan kemampuan beradaptasi.

Dia menilai pelayanan yang baik harus dimulai dari pemahaman dan kemampuan yang baik dari pemberi layanan.

“Pelayanan harus kreatif dan mengedepankanantisipasi dan pencegahan. Itu semua hanya bisa dilakukan saat ASN berinteraksi langsung dengan masyarakat, melihat persoalan di lapangan, dan berupaya menjadi bagian dari solusi,” katanya.

Mantan Menteri Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan (Menko PMK)

itu menilai penanganan pandemi COVID-19 adalah momentum untuk menjalin dan mewujudkannya.

Hal itu, menurut dia, tidak hanya antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah, kolaborasi harus dapat dilakukan ASN dengan kalangan masyarakat sipil, pengusaha, dan pegiat di lapangan.

“Apa pun yang paling optimal menjadi solusi dan memudahkan rakyat, lakukanlah dengan akuntabel, dikerjakan oleh orang-orang kompeten, dan berkolaborasi,” ujarnya.

Puan menilai di antara sesama ASN dan masyarakat luas, harmonisasi harus menjadi hal yang diupayakan bersama. Perbedaan pendapat harus mendapatkan titik tengah dan solusi yang pada akhirnya berorientasi pada pelayanan publik.

“ASN adalah ‘wajah’ pemerintah di pelayanan masyarakat. Jadilah ‘wajah’ yang solutif, ramah, dan memberi kemudahan dalam pelayanan,” katanya.

Puan mengingatkan pemerintah harus memastikan dukungan sarana, prasarana, dan regulasi untuk mewujudkan pelayanan optimal ASN.

Hal itu, menurut dia, termasuk standar pelayanan, manajemen kinerja, penyederhanaan pelayanan birokrasi, peningkatan penegakan hukum, dan aturan di bidang pelayanan publik. (ndi)