ENAM JALAN MENUJU KINERJA PELAYANAN PRIMA

Selasa, 10 Desember 2019 - Andi Anas Chaerul M

Enam Jalan Menuju Kinerja Pelayanan Prima

Oleh: Muslimin B Putra

Asisten Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sulsel

Ada tiga konsep yang perlu dipahami kaitannya dengan Pelayanan Prima yakni Pelayanan Publik, Penyelenggara Pelayanan Publik dan Pengawas Penyelenggara Pelayanan Publik. Merujuk pada UU No. 25/2009, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atau penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Pasal 1 ayat 1). Sementara Penyelenggara Pelayanan Publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik (Pasal 1 ayat 2).

Sedangkan Pengawas Penyelenggara Pelayanan Publik terdiri atas Pengawas Internal dan Pengawas Eksternal. Pengawas Internal adalah pengawasan atasan langsung dan pengawas fungsional, sedangkan Pengawas Eksternal adalah masyarakat, Ombudsman dan DPR/DPRD (Pasal 35). Ombudsman Republik Indonesia merupakan sebuah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, 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 dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah (Pasal 1 ayat 13).

Untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik, Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpan RB) telah menerbitkan Peraturan Menteri PAN-RB No. 17/2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Peraturan Menteri ini sebagai acuan teknis pelaksanaan penilaian pada unit penyelengara pelayanan publik di lingkungan Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah. Permen ini turunan dari UU No. 25/2009 tentang Pelayanan Publik (Pasal 38) dan PP No. 96/2012 tentang Pelaksanaan UU No. 12/2009 tentang Pelayanan Publik.

Ada enam indikator dengan masing-masing memiliki bobot dalam penilaian kinerja unit penyelenggara pelayanan publik sesuai Permen No. 17/2017 yakni Kebijakan Pelayanan (30 persen), Profesionalisme SDM (18 persen), Sarana Prasarana Pelayanan (15 persen), Sistem Informasi Pelayanan (15 persen), Konsultasi dan Pengaduan (15 persen), serta Inovasi Pelayanan (7 persen). Jika setiap unit penyelenggara pelayanan publik ingin memiliki Kinerja Pelayanan Prima maka enam indikator ini bisa menjadi jalan menuju predikat tersebut.

1. Kebijakan Pelayanan

Indikator ini berfokus pada ketersediaan standar pelayanan pada unit penyelenggara pelayanan publik. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara Pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Komponen Standar Pelayanan Publik (SPP) diatur dalam Pasal 21 UU No. 25/2009 tentang Pelayanan Publik.

Penilaian standar pelayanan pada unit Penyelenggara Pelayanan Publik meliputi ketersediaan SPP yang menjadi acuan pemberian pelayanan pada masyarakat, SPP pada setiap jenis/produk layanan, kesesuaian SPP Unit Penyelenggara dengan peraturan perundang-undangan, keteraksesan SPP Unit Penyelenggara oleh masyarakat, penyusunan SPP yang melibatkan masyarakat dan SPP yang tepat guna.

Maklumat Pelayanan adalah salah satu komponen SPP yang penting sebagai janji Penyelenggara Pelayanan Publik kepada masyarakat. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan kesanggupan Penyelenggara Pelayanan Publik dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan Publik yang telah disusun dan dipublikasikan.

Penyelenggara Pelayanan Publik juga dituntut untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai bentuk umpan balik dari masyarakat tentang pelayanan yang telah diselenggarakan: apakah pelayanan sudah sesuai dengan SPP atau belum. Hasil Survei tersebut diharapkan ditindaklanjuti oleh Penyelenggara dan mengukur kecepatan melakukan tindak lanjut dari hasil survei.

2. Profesionalisme SDM Penyelenggara

Indikator ini berfokus pada kompetensi pelaksana pelayanan publik sesuai jenis layanan yang diselenggarakan. Diharapkan ada kesesuaian jenis pelayanan yang diselenggarakan dengan kompetensi pelaksana layanan. Pelaksana layanan yang kompeten diharapkan pula responsif dan sigap memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Bagi pelaksana layanan yang bekerja sesuai dengan kompetensi, dibuatkan Kode Etik Pelaksana Layanan sebagai aturan perilaku dalam melayani masyarakat. Dalam kode etik tersebut diatur tentang ketentuan sanksi (punishment) dan penghargaan (reward) bagi pelaksana pelayanan. Selain itu, pelaksana pelayanan dinilai dalam penggunaan seragam dan pemakaian atribut selama melaksanakan tugasnya sebagai bagian dari budaya pelayanan.

3. Sarana Prasarana Pelayanan Publik

Indikator ini berfokus pada sarana prasarana pelayanan yang bersifat fisik (tangible) seperti parkir, front office, ruang tunggu, hingga toilet bagi pengguna layanan serta ruang laktasi dan sarana penunjang lainnya bagi yang berkebutuhan khusus (difable).

Sarana parkir yang baik jika disediakan petugas parkir, karcis parkir, terpisah kendaraan roda dua dan roda empat serta disediakan CCTV untuk keamanan kendaraan. Front office yang bagus jika menyediakan layanan informasi, konsultasi dan pengaduan tatap muka, disediakan meja khusus dan mudah diakses dan tidak terpisah dari layanan lainnya. Ruang tunggu yang nyaman jika tersedia fasilitas televisi, monitor antrian, bahan bacaan dan sirkulasi udara (AC/kipas Angin), serta penunjang lainnya seperti wifi dan ruang ibadah/mushalah yang menyatu ataupun terpisah.

Toilet yang nyaman jika dipisahkan antara toilet bagi pria dan perempuan, dan tersedia wastafel dan toiletres meskipun toiletnya berbentuk toilet jongkok atau duduk. Sarana penunjang lainnya seperti fasilitas difabel seperti ramp, kursi roda, toilet khusus, loket khusus, serta petugas khusus yang membantu difabel. Sarana penunjang lainnya adalah arena bermain anak, ruang laktasi, kantin, fotocopy dan toko ATK.

4. Sistem Informasi Pelayanan Publik

Indikator ini berfokus pada sistem informasi berbasis elektronik dan non elektronik untuk informasi publik sebagai bentuk dukungan operasional pelayanan publik. Sistem informasi yang baik jika memuat informasi tentang profil penyelenggara, pelaksana, standar pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan dan penilaian kinerja unit penyelenggara. Kepemilikan situs dan pengelola situs juga perlu diperhatikan, seperti nama domain dan/atau subdomain sebaiknya menggunakan domain "go.id" (Government Indonesia). Pengelola situs atau sosial media milik Penyelenggara senantiasa melakukan pemutakhiran data dan kegiatan Penyelenggara.

Sementara sistem informasi non elektronik dapat berupa poster, spanduk, leaflet, buku, dokumen, dan bahan cetak lainnya yang berisi profil penyelenggara, dan profil pelaksana yang didokumentasikan dan dipublikasikan di ruang pelayanan, ruang publik (seperti alun-alun), perpustakaan daerah, kantor pemerintahan lainnya dan disebarluaskan ke pemangku kepentingan.

5. Konsultasi dan Pengaduan

Indikator ini berfokus pada ketersediaan sarana/wahana pengaduan dan konsultasi. Sarana yang dimaksud dapat berupa media sosial, email, surat, telepon, tatap muka, tempat khusus dan petugas khusus. Sedangkan hasil konsultasi masyarakat didokumentasikan sebagai arsip yang terdokumentasi dan mudah diakses didalam website/situs, majalah/koran, dan dokumen lainnya. Tentunya sarana yang dimaksud dapat diakses dan bisa dimanfaatkan semua lapisan masyarakat.

6.Inovasi Pelayanan

Indikator ini berfokus pada kreatifitas pelaksana pelayanan publik melakukan inovasi yang bermanfaat bagi masyarakat, berkelanjutan, dapat direplikasi, dan sudah dilaksanakan minimal dalam rentang waktu satu tahun. Inovasi yang dihasilkan nilainya akan tinggi jika sudah pernah diikutkan dalam kompetisi inovasi pelayanan publik seperti Sinovik (Sistem Informasi Inovasi Pelayanan Publik) yang diselenggarakan Kemenpan-RB dan pernah mendapat penghargaan nasional dan internasional dari institusi tertentu atas inovasi yang telah dihasilkan.

Inilah keenam indikator penilian kinerja pelayanan publik sebagai jalan menuju Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dengan kategori Pelayanan Prima. Bagi Pembina dan Penanggung jawab Pelayanan Publik (Pasal 6 dan Pasal 7), hasil penilaian Kinerja Penyelenggara dapat digunakan untuk pemeringkatan Unit Penyelenggara dan penilaian/evaluasi kinerja pimpinan unit Penyelenggara Pelayanan Publik.