

IN MEMORIAM DA IR, SANG PEMBINA PELAYANAN PUBLIK

Rabu, 07 Oktober 2020 - Meilisa Fitri Harahap

Saya bukanlah orang yang termasuk sering bertemu dengan Bupati Tanah Datar, Irdinansyah Tarmizi atau Da Ir, demikian beliau saya panggil, mengikuti panggilan banyak orang padanya. Praktis, pertemuan kami hanya untuk keperluan kedinasan saja. Tapi rasanya, kalau diingat, pertemuan saya bersama Tim Ombudsman dengan Bupati Tanah Datar itu senantiasa berkualitas. Ada saja program atau tindak lanjut perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik yang kami sepakati dan menjadi buah dari diskusi/pertemuan kami.

Da Ir, sejak awal pemerintahannya memang telah mencanangkan peningkatan kualitas pelayanan publik sebagai salah satu program prioritas Tanah Datar. Jika dibaca dokumen Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) 2016-2021, lima misi prioritas pembangunan Tanah Datar adalah peningkatan kualitas SDM melalui pendidikan, kesehatan dan pendidikan, peningkatan sektor pertanian, peningkatan sektor pariwisata dan peningkatan pelayanan publik. Saya kira tak banyak kepala daerah yang secara langsung menyebutkan peningkatan kualitas pelayanan publik sebagai misinya.

Tak aneh, jika hal itu selalu diulang-ulang dan ditekankan di hadapan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dan senantiasa disampaikan kepada saya dan Tim dari Ombudsman selaku pengawas pelayanan publik, jika kami saling berkunjung.

Pada tahun 2016, dalam sebuah kunjungan, beliau bertanya, "apa yang mesti *Uda* lakukan untuk memperbaiki kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Tanah Datar ini?" Pertanyaan dengan nada merendah dan lembut. Itulah ciri khas beliau, lembut dan ramah.

"Kita mulai dari nol *Uda*," jawab saya. Mulai dari tahapan paling bawah yaitu pemenuhan standar pelayanan publik pada setiap OPD. Terlalu cepat kalau kita bicara indeks kepuasan masyarakat atau inovasi pelayanan publik, kalau yang standar saja belum terpenuhi. Dimana masyarakat yang meminta layanan, tidak menemukan loket layanan, jenis layanan, syarat mendapatkan layanan, lama layanan, dan biaya/tarif layanan, sarana layanan lainnya.

"Bahkan, kadang WC untuk buang air kecil saja tak ada di unit layanan, hingga masyarakat harus menahan pipis," kata saya berseloroh.

Sekejap kemudian beliau memanggil Erizal Ramli, Kepala Bagian Organisasi dan Wina, Kasubag Ketatalaksanaan dan Pelayanan Publik saat itu. "Tolong buat tim supervisi pemenuhan standar pelayanan publik. Libatkan Inspektorat, sosialisasikan kepada semua OPD. Saya sendiri yang akan mengecek pemenuhan standar pelayanan itu ke lapangan," perintah beliau pada Kabag Organisasi.

Setelah itu, OPD kalang kabut membuat standar pelayanan. Wajah bagian depan OPD dipermak, beberapa OPD bahkan membongkar bagian depan kantor mereka guna menyediakan loket pelayanan, ruang tunggu, dan lain-lain. Saat itu, saya benar-benar puas. Paling tidak wajah pelayanan kantor OPD berubah, tinggal mengubah perilaku orang-orang dan budaya layanan di dalamnya.

Setiap tahun, secara mandiri, Tanah Datar senantiasa mengevaluasi pemenuhan standar pelayanan publik oleh OPD. Setelah OPD berhasil memenuhi standar pelayanan, program dilanjutkan ke pemerintahan *nagari*. Itulah mengapa, akan didapati standar pelayanan yang sama pada setiap *nagari* di Tanah Datar. Bahkan tidak hanya sampai di situ, di *nagari* juga mulai bermunculan inovasi pelayanan publik, sebagai upaya untuk memudahkan dan memutus rantai birokrasi

Sebagai dasar hukum pelaksanaan pemenuhan standar pelayanan publik, kemudian beliau menerbitkan Peraturan Bupati Nomor 41 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Sebetulnya, Ombudsman RI sudah pernah menyarankan untuk membuat Peraturan Daerah tentang Pelayanan Publik, tetapi beliau merasa hal itu membutuhkan waktu yang agak lama. "Kita siasati terlebih dahulu dengan melahirkan Peraturan Bupati saja," ujarnya. Peraturan Bupati itu kemudian tuntas pada masa Kabag Organisasi yang dijabat oleh Yanti.

Hasilnya, di tahun 2017, Tanah Datar masuk dalam tiga besar nasional dalam Anugerah Penilaian Kepatuhan Pemerintah Daerah Terhadap Standar Pelayanan Publik Sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Lantaran sakit, pemberian penghargaan yang disiarkan secara langsung oleh TVRI itu, diwakilkan kepada Wakil Bupati, Zulfadri Darma.

Sekali waktu, kami ketemu lagi. Pertanyaan yang sama masih beliau ajukan, "apa lagi yang mesti dilakukan untuk

perbaikan layanan publik Tanah Datar?" Kali ini saran saya dan Tim Ombudsman yang berkunjung ada dua, yakni penyediaan layanan pengaduan internal dengan terintegrasi dengan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) dan inovasi pelayanan publik.

Sebelumnya, Tanah Datar belum sekalipun masuk Top 99 Inovasi Pelayanan Publik oleh Men-PAN dan RB. Saat itu, seingat saya, perintah beliau pada OPD adalah setiap OPD mesti punya satu inovasi. Singkat cerita, Dinas Dukcapil Tanah Datar keluar sebagai peraih Top 99 Sinovik se Indonesia dengan program inovasi "Oase Sahabat Hati", dan Tanah Datar pun menjadi Kabupaten/Kota pertama di Sumbar yang terintegrasi dengan SP4N.

Di awal tahun 2019, beliau kembali bertanya, "bagaimana kalau Tanah Datar jalin MoU dengan Ombudsman?". Kami pun dengan senang hati menerima hal tersebut. Selanjutnya kami meneruskannya ke Ombudsman Pusat, karena mekanisme kerja sama ditandatangani oleh Pimpinan Ombudsman Pusat. Tak lama kemudian, datang sebuah surat resmi dari Tanah Datar berisi permintaan MoU dengan Ombudsman. Menindaklanjuti hal tersebut, draft MoU pun dibahas dan disepakati, sehingga jadilah Tanah Datar menjadi Kabupaten/Kota yang pertama kali yang menjalin MoU dengan Ombudsman RI. Namun, saat akan dilaksanakan penandatanganan MoU, Bupati Tanah Datar sakit, hingga akhirnya penandatanganan diwakilkan kepada wakil beliau, Zulfadri Darma.

Akhir tahun lalu, saya mendapat tugas dari Ombudsman untuk menghadiri undangan beliau untuk berbicara pada kegiatan penyerahan penghargaan pemenuhan standar pelayanan publik oleh Wali *Nagari*. Sebetulnya, beliau lah yang dipanggil pembawa acara untuk menyerahkan plakat penghargaan untuk peraih peringkat nomor satu, Nagari Batu Taba. Namun, beliau justru memberikan plakat penghargaan itu kepada saya sambil berucap, "Adel yang serahkan," kata beliau.

Itulah pertemuan terakhir saya dengan Sang Pembina Pelayanan Publik Tanah Datar itu. Peran yang harus dimainkan oleh semua kepala daerah. Selamat jalan Bapak Bupati. *Insyallah husnul khotimah*. Amin. [*]