KOMITMEN KEPALA DAERAH : KUNCI SUKSES SI ZONA HIJAU

Kamis, 25 April 2019 - Muhammad Rhida Rachmatullah

Pontianak - Secara resmi pada Senin 10 Desember 2018, Ombudsman Republik Indonesia telah menyampaikan hasil penilaian kepatuhan penyelenggara negara terhadap pemenuhan standar pelayanan publik sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Hasil penilaian kepatuhan tahun 2018 yang disiarkan secara langsung di sebuah stasiun televisi mengahantarkan Kementerian Pertahanan sebagai kementerian dengan predikat kepatuhan tertinggi kiteria kementerian, Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah untuk kriteria lembaga. Untuk pemerintah daerah, Provinsi Kepulauan Riau untuk kriteria Provinsi, Kabupaten Ciamis untuk kriteria Kabupaten, dan Kota Ambon tertinggi untuk kriteria kota.

Penilaian kepatuhan Ombudman RI yang telah digagas sejak Tahun 2013 tersebut bertujuan agar penyelenggara pelayananan publik baik di pusat maupun di daerah memenuhi standar pelayanan publik sebagaimana amanah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Kewajiban pemenuhan standar pelayanan publik ini secara nyata-nyata tertuang pada Pasal 15 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa Penyelenggara Negara memiliki kewajiban untuk menyusun dan menetapkan standar pelayanan publik. Lebih lanjut di Pasal 21 bahwa sekurang-kurangnya terdapat 14 komponen standar pelayanan publik yang harus dipenuhi oleh penyelenggara negara yaitu dasar hukum, persyaratan, sistem mekanisme prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk pelayanan, sarana prasarana dan/atau fasilitas, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, penanganan pengaduan saran masukan, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan serta evaluasi kinerja pelaksana.

Dalam penilaian kepatuhan tersebut, Ombudsman RI menggunakan penelitian kuantitatif dengan metode survei dimana informasi dikumpulkan dari sebagian populasi untuk mewakili seluruh populasi dengan teknik pengumpulan data dengan melihat ada atau tidaknya standar pelayanan publik pada unit layanan publik. Sampel diambil berdasarkan urusan pemerintahan yang tertuang pada Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Sebagai bentuk ketersediaan standar pelayanan, dibuktikan dengan dokumentasi/foto standar pelayanan. Untuk penilaian pemerintah daerah terdapat 9 variabel yang terdiri dari 19 indikator penilaian. Tiap indikator memiliki poin/nilai. Hasil penilaian kepatuhan Pemerintah Daerah diklasifikasikan dalam 3 zona yaitu zona hijau (kepatuhan tinggi) dengan range nilai 81-100, zona kuning (kepatuhan sedang) dengan range 51-80 dan zona merah (kepatuhan rendah) range 0-50.

Pada tahun 2018 untuk kriteria pemerintah daerah, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Barat telah melakukan penilaian kepatuhan terhadap 9 (sembilan) pemerintah daerah yaitu Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat, Kabupaten Mempawah, Sambas, Sanggau, Sekadau, Sintang, Melawi, Landak dan Bengkayang. Dengan hasil terdapat 2 (dua) kabupaten yang telah memperoleh predikat kepatuhan tinggi (zona hijau) yaitu Kabupaten Sanggau (89,55) dan Sambas (88,91).

Sepanjang tahun 2015-2018 hanya 5 pemerintah daerah di Provinsi Kalimantan Barat yang memperoleh kepatuhan tinggi (zona hijau) yaitu kota Pontianak (98,36) di tahun 2016, Singkawang (86,41) di tahun 2016, Kabupaten Kubu Raya (88,92) di tahun 2016, Sanggau (89,55) dan Sambas (88,91) di tahun 2018.

Keberhasilan Pemerintah daerah yang telah memperolah predikat kepatuhan tinggi ini tentunya tidak terlepas dari Komitmen

Kepala Daerah. Kata Komitmen berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia diartikan sebagai perjanjian (keterikatan) untuk melakukan sesuatu; kontrak. Komitmen juga diartikan sebagai perjanjian atau keterikatan untuk melakukan sesuatu yang terbaik dalam organisasi atau kelompok tertentu. Komitmen berupa sikap dan perbuatan. Dengan adanya komitmen kepala daerah menstimulus jajaran di bawahnya untuk melakukan upaya-upaya progresif untuk mencapai sebuah tujuan.

Komitmen kepala daerah untuk memenuhi Undang-Undang 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik ini salah satunya dimanifestasikan dengan pembentukkan tim/kepanitiaan peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan internalnya yang dimandatkan untuk memberikan pendampingan, monitoring dan evaluasi pemenuhan standar pelayanan publik. Tim/kepanitiaan tersebut dituangkan melalui Surat Keputusan Kepala Daerah sehingga tim memiliki legal formal menjalankan tugasnya dalam rangka memenuhi kewajiban Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Tentunya tim/kepanitiaan ini memiliki tantangan dalam menjalankan amanah tersebut, yang utama adalah *mindset*

Sebagai bentuk evaluasi terhadap pemenuhan standar pelayanan tim bentukan kepala daerah melakukan penilaian pada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dan Unit pelayanan. Hasil evaluasi kemudian disampaikan kepada Kepala Daerah, untuk nantinya diberikan arahan. Bila mana diperlukan evaluasi dilakukan beberapa kali guna penjaminan mutu ketersediaan standar pelayanan publik.

Melalui upaya lain, komitmen kepala daerah tersebut hampir selalu digaungkan dalam apel bersama ataupun kegiatan tertentu yang melibatkan OPD di daerah tersebut.

Sebagai bentuk apresiasi kepada penyelenggara pelayanan, kepala daerah memberikan*reward* dan sanksi kepada penyelenggara pelayanan. *Reward* disesuaikan dengan kemampuan daerah masing-masing. Ada yang berinisiatif memberikan penambahan anggara pada OPD atau Unit Pelayanan ataupun piagam penghargaan. Sedangkan bagi penyelenggara pelayanan yang lalai atau mengabaikan ketersediaan standar pelayanan oleh kepala daerah diberikan sanksi. Pemberian sanksi sebagaimana amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik antara lain berupa pengenaan teguran tertulis, pembebasan dari jabatan, penurunan gaji sebesar satu kali keanaikan gaji berkala paling lama 1 (satu) tahun, penuruna pangkat, pembebasan dari jabatan, pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri, pemberhentian tidak dengan hormat.

Beberapa kepala daerah yang memiliki komitmen dalam memenuhi standar pelayanan publik ini pun berbuah manis, dengan menempatkan Kota Pontianak menjadi sebagai salah satu peraih kepatuhan tertinggi tingkat kiteria kota pada tahun 2016, Kabupaten Kubu Raya ketika pertama kali dinilai langsung menempatkan diri di zona hijau, Kabupaten Sanggau, Sambas dan Kota Singkawang yang pertama kali dinilai sempat menempati zona merah dan kuning. Namun dengan komitmen kepala daerah didukung peran serta jajarannya menempatkan Pemerintah Daerah tersebut pada zona hijau (kepatuhan tinggi). (M)