

# MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI PEMENUHAN STANDAR PELAYANAN

Senin, 06 Januari 2020 - Meigi Bastiani

Pada tahun 2019 Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Kalimantan Tengah melaksanakan penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di 9 kabupaten dan 1 kota pada Provinsi Kalimantan Tengah. Penilaian kepatuhan yang dilaksanakan oleh Ombudsman Republik Indonesia sendiri dilaksanakan dalam rangka mencapai salah satu target Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2015-2019 berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 2 Tahun 2015 yang menuntut Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah untuk mematuhi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik sebagai bagian dari proses mewujudkan birokrasi yang bersih dan akuntabel, efektif dan efisien, serta memiliki pelayanan publik berkualitas.

Untuk Kabupaten/Kota di Provinsi Kalimantan Tengah yang diambil menjadi objek penilaian adalah Kabupaten Kotawaringin Barat, Kabupaten Katingan, Kabupaten Lamandau, Kabupaten Sukamara, Kabupaten Barito Selatan, Kabupaten Barito Timur, Kabupaten Barito Utara, Kabupaten Murung Raya, Kabupaten Pulang Pisau dan Kota Palangka Raya. Untuk Pemerintah Provinsi Kalimantan Tengah, Kabupaten Kapuas, Kabupaten Kotawaringin Timur, Kabupaten Gunung Mas dan Kabupaten Seruyan tidak menjadi objek penilaian karena sudah masuk dalam kategori predikat hijau untuk kepatuhan standar pelayanannya. Dari 9 kabupaten dan 1 kota yang dilakukan penilaian terdapat 4 (empat) kabupaten yang mendapatkan predikat hijau yaitu Kabupaten Lamandau, Kabupaten Kotawaringin Barat, Kabupaten Barito Selatan dan Kabupaten Katingan. Untuk Kabupaten Sukamara, Kabupaten Murung Raya, Kabupaten Barito Utara, Kota Palangka Raya diberikan predikat kuning. Sedangkan Kabupaten Barito Timur dan Kabupaten Lamandau mendapatkan predikat merah.

Penilaian kepatuhan sendiri menggunakan variabel dan indikator berbasis pada kewajiban pejabat pelayanan publik dalam memenuhi komponen standar pelayanan publik sesuai Pasal 15 dan Pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Per variabel dilihat sisi ketampakan fisik pada penyelenggara layanan administratif baik tingkat pusat maupun daerah. Standar pelayanan yang harus nampak secara fisik sendiri sedikitnya meliputi persyaratan layanan, biaya/tarif, mekanisme prosedur, jangka waktu penyelesaian, produk pelayanan, maklumat pelayanan, sarana pengukur kepuasan layanan, mekanisme pengaduan dan pelayanan, sarana, prasarana, fasilitas khusus bagi anggota masyarakat tertentu, toilet, ruang tunggu, tanda pengenal, pejabat pengaduan, informasi pelayanan yang disediakan penyelenggara pelayanan setidaknya dalam bentuk booklet, standing banner, brosur, media elektronik dan sebagainya.

Untuk 2 (dua) indikator pemenuhan tertinggi pada standar pelayanan publik di 10 Kabupaten/Kota Provinsi Kalimantan Tengah yang menjadi objek penilaian adalah ketersediaan maklumat (80,6%) dan Produk Layanan (75,82%). Sedangkan untuk 2 (dua) indikator terendah pada standar pelayanan publik adalah di 10 Kabupaten/Kota Provinsi Kalimantan Tengah yang menjadi objek penilaian adalah Sarana bagi Pengguna Layanan Khusus (44,25%) dan Pelayanan bagi Pengguna Layanan Khusus (41,78%). Berdasarkan data tersebut terdapat hal yang perlu diperhatikan terkait ketersediaan komponen standar pelayanan yang belum maksimal untuk dipenuhi dan menjadi objek penilaian kepatuhan di 10 Kabupaten/Kota, yaitu tersedianya sarana pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (*ramp*, rambatan, kursiroda, jalur pemandu, toilet khusus, ruang menyusui dan lain-lain) dan ketersediaan Pelayanan bagi Pengguna Layanan Khusus dalam hal ini ketersediaan loket khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus. Dua komponen standar pelayanan tersebut sejatinya adalah salah satu unsur yang harus disediakan dan dipenuhi oleh penyelenggara pemerintah menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Ketersediaan pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus berupa antrian khusus lansia, loket khusus serta petugas pemandu khusus layanan bagi lansia dan difabel yang diperlukan dalam menunjang pelayanan bagi orang yang mengalami berkebutuhan khusus agar mendapatkan perlakuan yang berkeadilan dalam suatu proses pelayanan publik. Sama halnya dalam pemenuhan ketersediaan sarana pelayanan berkebutuhan khusus berupa *ramp*, rambatan, ruang menyusui, dll, hakikatnya adalah pelayanan publik merupakan hak bagi semua orang dari kalangan manapun termasuk penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil, anak-anak, korban bencana alam dan korban bencana sosial. Standar pelayanan publik agar ramah bagi pemohon berkebutuhan khusus adalah kewajiban penyelenggara pelayanan publik untuk menyediakan dan memenuhinya mengingat salah satu asas penyelenggaraan pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik adalah fasilitas dan perlakuan bagi kelompok rentan. Menyediakan pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus dan ketersediaan sarana pelayanan berkebutuhan khusus sebagaimana amanat UU No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik tentu saja bukan tanpa hambatan misalkan kurangnya anggaran untuk memenuhi sarana prasarana hingga pengetahuan akan kewajiban penyelenggara layanan untuk membuat fasilitas pelayanan menjadi ramah bagi pengguna berkebutuhan khusus adalah beberapa hal kendala dalam pemenuhan aspek pelayanan yang ramah bagi pengguna berkebutuhan khusus.

Melihat hasil penilaian kepatuhan standar pelayanan publik tahun 2019 terhadap 10 Kabupaten/Kota di Provinsi Kalimantan Tengah, maka ada beberapa hal yang perlu diperhatikan untuk menjadi pertimbangan perbaikan yaitu:

1. Memenuhi Standar Pelayanan Publik dan mempublikasikannya kepada masyarakat melalui media elektronik, pamflet,

booklet, brosur, papan informasi dan sebagainya serta memberikan informasi terkait pemutakhiran produk-produk pelayanan masing-masing Kabupaten/Kota;

2. *Kedua*; memenuhi ketersediaan layanan bagi pengguna berkebutuhan khusus.

Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Tengah tentu yakin penyelenggara pelayanan mampu melakukan perbaikan-perbaikan komponen standar pelayanan mengingat komponen standar pelayanan adalah salah satu pilar dari terciptanya kualitas pelayanan publik yang prima dan yang lebih penting atensi yang tinggi terhadap pemenuhan standar pelayanan berdampak kepada percepatan penyelesaian keluhan masyarakat.