PEMENUHAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK DAN URGENSINYA

Selasa, 06 Februari 2018 - Haikal Akbar

Awal Desember lalu Ombudsman Republik Indonesia baru saja merilisis penilaian kepatuhan terhadap 14 Kementerian, 6 Lembaga, 22 Provinsi 107 Kabupaten dan 45 Kota di Indonesia. 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 UU No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik sebagai bagian dari proses penyempurnaan dan peningkatan kualitas Reformasi Birokrasi Nasional.

Untuk Kabupaten dan Kota di Provinsi Kalimantan Tengah sendiri diambil sampel pada Kabupaten Kotawaringin Timur, Kabupaten Barito Selatan, Kabupaten Pulang Pisau, Kabupaten Gunung Mas dan Kota Palangka Raya. Tentu hasil penilaian kepatuhan ini belum dapat menjadi gambaran kepatuhan standar pelayanan publikÂ pada seluruh Pemeirntahan di Provinsi Kalimantan Tengah karena objek penilaian sendiri diambil kurang dari setenga wilayah administratif yang ada di Provinsi Kalimantan Tengah. Dari 4 Kabupaten dan 1 Kota yang diambil pada Pemerintah Kabupaten/Kota yang berada di Provinsi Kalimantan Tengah, belum ada yang masuk zona hijau terkait kepatuhan standar pelayanan publik. Kabupaten Kotawaringin Timur dan Kabupaten Pulang Pisau mendapat

predikat sedang (Zona Kuning), sedangkan Kabupaten Gunung Mas, Kabupaten Barito Selatan dan Kota Palangka Raya berada di predikat rendah (Zona Merah).

Penilaian sendiri menggunakan variabel dan indikator berbasis pada kewajiban pejabat pelayanan publik dalam memenuhi komponen standar pelayanan publik sesuai Pasal 15 dan Bab V UU 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.Â Â Â Â

Dari 4 Kabupaten dan 1 Kota yang diambil menjadi objek penilaian tentu masing-masing memiliki kelebihan dan kekurangan dalam hal pemenuhan komponen standar pelayanan, ada Pemerintah Kabupaten/Kota yang sudah memampang secara fisik baik standar pelayanan hingga maklumat pelayanan namun belum memiliki sarana dan petugas pengaduan. Namun ada pula yang telah memiliki Sistem Informasi pelayanan serta sarana dan petugas pengaduan namun belum memiliki / memampang informasi standar pelayanan (Persyaratan, Jangka Waktu, Biaya/Tarif, Alur Layanan).Â

Namun terdapat hal yang perlu diperhatikan terkait ketersediaan komponen standar pelayanan yang belum dipenuhi dan menjadi objek penilaian kepatuhan di 4 Kabupaten dan 1 Kota, yaitu belum tersedianya pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (*ramp*, rambatan, kursi roda, jalur pemandu, toilet khusus, ruang menyusui dan lain-lain) dan ketersediaan evaluasi kinerja (Umpan Balik dari Pengguna Layanan) dalam hal ini ketersediaan kotak pengukuran kepuasan pelanggan.Â Dua komponen standar pelayanan tersebut sejatinya adalah salah unsur yang harus disediakan dan dipenuhi oleh penyelenggara pemerintah menurut UU. Ketersediaan evaluasi kinerja hakikatnya adalah dengan mendapatkan masukan dari pengguna layanan maka akan memperkaya opsi peningkatan layanan publik. Sedangkan poin pada kewajiban memenuhi ketersediaan pelayanan berkebutuhan khususÂ dikarenakan pelayanan publik adalah hak bagi semua orang dari kalangan manapun termasuk penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil, anak-anak, korban bencana alam dan korban bencana sosial.

Pengabaian terhadap standar pelayanan berpotensi pada kurangnya kualitas pelayanan dan terjadinya perilaku maladministrasi. Apabila indikator-indikator standar pelayanan tidak terpampang pada ruang pelayanan, misalnya maklumat pelayanan dan biaya/tarif layanan maka potensi terjadinya ketidakpastian hukum terhadap pelayanan publik akan sangat besar.

Membuat komponen standar pelayanan sesuai UU No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik tentu saja bukan tanpa hambatan misalkan kurangnya anggaran untuk memenuhi sarana prasarana komponen standar pelayanan sampai kurang luasnya ruang pelayanan untuk mempublikasi semua komponen standar pelayanan adalah beberapa hal kendala dalam memnuhi komponen standar pelayanan publik ini.

Melihat hasil penilaian kepatuhan standar pelayan publik tahun 2017 terhadap 4 Kabupaten dan 1 Kota di Provinsi Kalimantan Tengah maka ada beberapa hal yang perlu diperhatikan untuk menjadi pertimbangan perbaikan yaitu : 1. Penyelenggara layanan membuat program secara sistematis dan mandiri untuk mempercepat implementasi standar pelayanan publik sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik karena Penyelenggara layanan wajib mempublikasikan standar pelayanan kepada pengguna layanan. 2. Pimpinan penyelenggara layanan terlibat aktif dalam memantau konsistensi peningkatan kepatuhan dalam pemenuhan standar pelayanan publik. Â

Terdapat lebih dari 10 komponen standar pelayanan yang harus dipenuhi penyelenggara pelayanan publik dalam rangka terciptanya kualitas pelayanan publik untuk kesejahteraan masyarakat.

Kita tentu yakin penyelenggara pelayanan mampu melakukan perbaikan-perbaikan komponen standar pelayanan mengingat komponen standar pelayanan adalah salah satu pilar dari terciptanya kualitas pelayanan yang baik serta mampu mencapai target RPJMN 2015-2019 dimana tahun 2018 ditargetkan 50% kabupaten/kota di Indonesia standar pelayanan publik-nya sudah mencapai berada di zona hijau.Â Â