

PEMROV PAPUA DAN PEMKOT JAYAPURA MENEMPATI ZONA HIJAU SURVEY KEPATUHAN OMBUDSMAN

Jum'at, 21 Desember 2018 - Ismail Saleh Marsuki

Ombudsman Republik Indonesia sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, merupakan Lembaga Eksternal Pengawas Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang dilakukan oleh Pemerintah, BUMN/D, BHMN maupun badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik yang seluruh atau sebagian dananya bersumber dari APBN dan/atau APBD. Tugas Ombudsman tersebut juga secara eksplisit disebutkan dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan UU No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Dalam rangka melaksanakan fungsi pengawasan, Ombudsman sejak tahun 2013 telah melakukan Program Survei Kepatuhan Pemerintah terhadap Pelaksanaan Standar Layanan sesuai Undang-Undang Pelayanan Publik. Program tersebut akhirnya sejalan dengan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2015-2019 sesuai Peraturan Presiden No. 2 Tahun 2015, bahwa Pemerintah Pusat dan Daerah dituntut untuk mematuhi Undang-Undang Pelayanan Publik.

Program penilaian yang dilakukan Ombudsman menggunakan metode kuantitatif dengan cara survei, dimana teknik pengumpulan datanya melalui observasi yang dilakukan secara mendadak dengan cara mengamati ketampakan fisik (*tangibles*). Setelah data diolah maka dapat dikategorikan tingkat kepatuhan menjadi 3 bagian, Tingkat Kepatuhan Tinggi/Zona Hijau (skor 81-100), Tingkat Kepatuhan Sedang/Zona Kuning (skor 51-80) dan Tingkat Kepatuhan Rendah/Zona Merah (skor 0-50).

Pada tahun 2018, Program Penilaian Kepatuhan secara nasional serentak diadakan pada periode Mei-Juli 2018 tersebar di 9 Kementerian, 4 Lembaga, 16 Provinsi, 49 Pemerintah Kota dan 199 Pemerintah Kabupaten, dimana pada akhir program telah diadakan Penganugerahan Predikat Kepatuhan, tepatnya pada 10 Desember 2018 bertempat di Auditorium Televisi Republik Indonesia (TVRI) Pusat dengan mengundang Seluruh Pimpinan Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah yang masuk kedalam Zona Hijau.

Pada Provinsi Papua terdapat 8 lokus yang dinilai, antara lain Pemerintah Provinsi Papua, Pemerintah Kota Jayapura, Pemerintah Kabupaten Keerom, Pemerintah Kabupaten Jayapura, Pemerintah Kabupaten Kepulauan Yapen, Pemerintah Kabupaten Biak Numfor, Pemerintah Kabupaten Jayawijaya dan Pemerintah Kabupaten Merauke. Berdasarkan hasil survei tahun 2018, Pemerintah Provinsi Papua dan Pemerintah Kota Jayapura menempati Zona Hijau (Tingkat Kepatuhan Tinggi), Pemerintah Kabupaten Jayapura menempati Zona Kuning (Tingkat Kepatuhan Sedang), Sedangkan Pemerintah Kabupaten Keerom, Pemerintah Kabupaten Kepulauan Yapen, Pemerintah Kabupaten Biak Numfor, Pemerintah Kabupaten Jayawijaya dan Pemerintah Kabupaten Merauke menempati Zona Merah (Tingkat Kepatuhan Rendah).

menjadi tolak ukur keberhasilan pembangunan pelayanan publik, karena yang lebih utama ialah pelaksana layanan dapat menyelenggarakan pelayanan yang menyeluruh kepada masyarakat. Anggapan tersebut tentunya merupakan pemikiran yang salah dikarenakan pemenuhan standar pelayanan merupakan kewajiban penyelenggara negara sebagai penyedia layanan yang bertindak sebagai batasan sekaligus jaminan sejauhmana pelayanan tersebut berjalan dengan baik dan benar.

Demi meningkatkan kepatuhan Pemerintah Daerah terhadap penyelenggaraan standar pelayanan publik, maka sesuai dengan hasil survei tersebut, selanjutnya Ombudsman RI memberikan saran perbaikan kepada masing-masing pimpinan daerah yang disurvei, antara lain:

1. Memberikan apresiasi kepada pimpinan unit layanan yang masuk pada zona hijau/tingkat kepatuhan tinggi, sebagai bentuk penghargaan atas segala upaya dan komitmennya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik;
2. Memberikan teguran dan mendorong implementasi standar pelayanan publik pada pimpinan unit layanan yang masuk zonasi kuning/tingkat kepatuhan sedang dan zonasi merah/tingkat kepatuhan rendah;
3. Menunjuk pejabat yang kompeten untuk memantau peningkatan kualitas pelayanan yang diawali dengan implementasi standar layanan sesuai Undang-Undang Pelayanan Publik; dan
4. Mempercepat perbaikan dan peningkatan tata kelola pelayanan terpadu satu pintu, dengan menerapkan asas pendelegasian wewenang atas produk layanan, dukungan SDM yang profesional dan pemenuhan sarana prasarana.