PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK

Jum'at, 20 Maret 2020 - Shintya Gugah Asih T.

Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah. Selama 2 dekade ini tentunya masih banyak hal yang harus diperbaiki dan ditingkatkan oleh Ombudsman RI dalam menjalankan fungsi, tugas dan kewenangannya.

Dalam hal pengawasan pelayanan publik, selain menjadi tugas, fungsi dan kewenangan Ombudsman RI masih belum banyak yang mengetahui bahwa ada elemen lain yang memiliki tugas tersebut. Pasal 35 UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (UU Pelayanan Publik) mengatur bahwa pengawas pelayanan publik terbagi menjadi 2 yaitu pengawas internal dan eksternal. Pengawasan internal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui: (1) Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal. (2) Pengawasan internal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui: a. pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan b. pengawasan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan (3) Pengawasan eksternal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui: a. pengawasan oleh masyarakat berupa laporan atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik, b. pengawasan oleh Ombudsman sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan c. pengawasan oleh Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota.

Pengawasan Internal

Jika kita berharap pelayanan publik semakin hari semakin baik maka pengawasan internal menjadi hal yang sangat penting untuk dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. UU Pelayanan Publik membagi pengawas internal yaitu pengawasan oleh atasan langsung dan pengawasan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Salah satu yang dapat dilakukan oleh pengawas internal, khususnya oleh atasan langsung yaitu dengan melakukan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.

Evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik ini telah diatur dalam Permenpan RB Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Permenpan RB 17/2017), dalam Permenpan RB tersebut ada 6 aspek yang dinilai yaitu kebijakan pelayanan, profesionalisme SDM, sarana prasarana, sistem informasi pelayanan publik, konsultasi dan pengaduan, dan inovasi pelayanan. Maka apabila penilaian kinerja internal ini dilakukan secara berkala oleh penyelenggara pelayanan publik maka bukan hal sulit untuk mewujudkan pelayanan prima yaitu pelayanan berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur yang diberikan oleh penyelenggara layanan kepada penerima/pengguna layanan.

Pengawasan Eksternal

Dalam UU Pelayanan Publik pengawas eksternal terdiri dari masyarakat, Ombudsman, DPR RI, DPRD Provinsi dan DPRD Kabupaten/Kota. Jika *leading sector* pengawasan eksternal ini berjalan secara sinergi maka pelayanan publik berkualitas dan prima bisa dengan mudah kita wujudkan bersama. Sebagaimana kita ketahui bersama berdasarkan UUD 1945 DPR RI, DPRD Provinsi dan DPRD Kabupaten/Kota memiliki 3 tiga fungsi yaitu fungsi legislasi, fungsi anggaran dan fungsi pengawasan. Terkait fungsi pengawasan ini DPR RI, DPRD Provinsi dan DPRD Kabupaten/Kota dapat melakukan dengan memastikan apakah regulasi terkait pelayanan publik yang bertujuan untuk menyejahterakan masyarakat diimplementasikan atau tidak oleh eksekutif selaku penyelenggara pelayanan publik. DPR RI, DPRD Provinsi dan DPRD Kabupaten/Kota juga juga dapat melakukan fungsi anggaran untuk memastikan bahwa persentasi anggaran yang ada setiap instansi/lembaga yang bertujuan untuk penyelenggaran pelayanan publik efektif dalam penggunaannya. DPR RI, DPRD Provinsi dan DPRD Kabupaten/Kota juga dapat melakukan fungsi legislasinya dengan menyusun peraturan yang berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan publik.

Pengawasan eksternal juga dapat dilakukan oleh masyarakat dengan menyampaikan laporan atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik kepada instansi terlapor/atasan terlapor dan jika tidak ada tanggapan dapat menyampaikan laporan atau pengaduan tersebut kepada Ombudsman RI. Fungsi kontrol dari pengawas eksternal ini menjadi penting untuk saling bersinergi, sehingga diharapkan penyelenggara pelayanan publik bergerak cepat melakukan berbagai upaya perbaikan dari setiap rekomendasi yang diberikan oleh pengawas eksternal tersebut.

Peran Masyarakat

Masyarakat memiliki peran yang sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Rasanya mustahil kita mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas dan prima di tengah-tengah masyarakat yang apatis karena tidak peduli apapun yang terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Peran serta masyarakat sudah dimulai dari proses penyusunan dan penetapan standar pelayanan, sebagaimana diatur dalam Pasal 20 ayat (2) UU Pelayanan Publik. Namun lebih jauh dari itu ternyata masyarakat juga merupakan salah satu pengawas eksternal dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Pasal 35 ayat (3) huruf a UU Pelayanan Publik. Sayangnya kedua peran masyarakat ini belum dilakukan secara optimal baik oleh penyelenggara dalam proses penyusunan dan penetapan standar pelayanan, maupun oleh masyarakat dalam melakukan fungsinya sebagai salah satu pengawas eksternal dengan menyampaikan laporan atau pengaduan masyarakat kepada instansi penyelenggara atau kepada Ombudsman RI.

Masih belum banyak penyelenggara pelayanan publik yang melibatkan masyarakat dalam penyusunan dan penetapan standar pelayanan, padahal selain diatur dalam UU Pelayanan Publik hal ini juga diatur dalam Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2015 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Permenpan RB 14/2015). Dalam Permenpan RB 14/2015 setelah proses penyusunan rancangan standar pelayanan, maka sebelum penetapan standar pelayanan maka penyelenggara wajib melibatkan masyarakat dalam pembahasan rancangan standar pelayanan tersebut. Bentuk pelibatan masyarakat dalam pembahasan rancangan standar pelayanan dapat dilakukan dalam bentuk Diskusi Grup Terfokus *(Focus Group Discussion)* atau Dengar Pendapat *(Public Hearing).* Proses pelibatan masyarakat ini menjadi penting sehingga dalam penyusunan dan penetapan standar pelayanan dapat memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan. Hal ini tentunya sejalan dengan semangat berdemokrasi, salah satunya dengan melibatkan masyarakat dalam proses penyusunan kebijakan yang berkaitan dengan pelayanan publik. Untuk itu peran pengawasan internal dan eksternal harus berjalan secara optimal demi mewujudkan pelayanan prima yang berdampak pada terciptanya kesejahteraan masyarakat.