PENILAIAN OPINI PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK KEBANGGAAN OMBUDSMAN RI KE DEPAN

Selasa, 04 Agustus 2020 - Siti Fatimah

Ombudsman merupakan sebuah lembaga yang memiliki kewenangan melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara Negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan olen Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik. Pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman terhadap penyelenggaraan pelayanan publik merupakan bentuk pengawasan eksternal yang bersifat represif. karena pengawasan tersebut dilakukan oleh lembaga diluar lembaga atau organ pemerintahan yang diawasi dan pada dasarnya pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman tersebut berbasis dari pengawasan masyarakat kemudian pengawasan lebih lanjut dilakukan oleh Ombudsman dan pengawasan tersebut dilakukan terhadap pengaduan oleh masyarakat terhadap tindakan maladministrasi yang dilakukan oleh pejabat publik. Jadi Pengawasan Ombudsman merupakan upaya tindak lanjut atau penegakkan hukum dari penyimpangan yang dilakukan oleh penyelenggaran pelayanan publik.

Mengacu kepada UU Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman, bahwa tujuan pembentukan Ombudsman untuk memberikan pengawasan pada pelaksanaan pelayanan publik. Negara meyakini bahwa harus ada pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan publik. Ombudsman memiliki tugas melakukan pengawasan terhadap pelayanan publik secara luas. Obyek pengawasannya terhadap semua kementerian negara, BUMN/BUMD, serta Penerapan penegakan hukum berupa tindakan lanjutan apabila rekomendasi Ombudsman RI tidak diikuti. Semua ini bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pelayanan publik yang berkualitas merupakan keniscayaan sebagai pintu masuk pemberantasan korupsi.

Ombudsman Republik Indonesia sebagai pengawas pelayanan publik sejak tahun 2015 telah melakukan 3 jenis Penilaian terhadap pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah yaitu penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik, penilaian Indeks Persepsi Maladministrasi dan penilaian Kompetensi Penyelenggara Pelayanan Publik.

Penilaian Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik telah dilakukan sejak tahun 2015 sampai dengan tahun 2019 tetapi lokus penilaiannya belum dilakukan secara keseluruhan pada semua Kementerian, Lembaga, Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kabupaten dan Pemerintah Kota. Jumlah lokus penilaian bervariasi setiap tahunnya, misalnya penilaian Kabupaten pada tahun 2015 sebanyak 64, tahun 2016 menjadi 85, tahun 2017 sebanyak 107, tahun 2018 menjadi 199 dan pada tahun 2019 sebanyak 215. Hal tersebut menandakan tidak terpenuhinya populasi penilaian setiap tahunnya.

Hasil survei Kepatuhan Standar Pelayanan Publik oleh Ombudsman Republik Indonesia tahun 2019 menyajikan data tingkat kepatuhan tinggi Pemerintah Daerah terhadap pemenuhan Standar Pelayanan Publik masih dibawah 50% (lima puluh persen). Hal tersebut mengindikasikan potensi maladministrasi yang masih cukup besar, dengan rendahnya pemenuhan standar pelayanan, tidak ada ukuran waktu penyelesaian pelayanan publik, tidak ada kesamaan pemberlakuan biaya pelayanan, dan tidak jelas prosedur pengelolaan pengaduan.

Selain penilaian kepatuhan, Ombudsman juga melakukan penilaian Indeks Persepsi Maladministrasi yang dilaksanakan mulai tahun 2017 yang telah menilai 31 Provinsi dan penilaian Survei Kompetensi Penyelenggara Pelayanan Publik yang dilaksanakan mulai tahun 2016 yang lebih banyak menilai layanan pada Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota. Survei Kompetensi Penyelenggara Pelayanan Publik juga belum dapat menilai seluruh entitas pada Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah.

Berdasarkan kondisi penilaian pelayanan publik yang masih dinilai secara terpisah atau parsial maka Ombudsman Republik Indonesia perlu menyatukan penilaian pengawasan pelayanan publik secara komprehensif dalam satu penilaian yang disebut Opini Pengawasan Pelayanan Publik yang menilai pelaksanaan pelayanan publik di kementerian, lembaga dan pemerintah daerah berdasarkan 3 kategori penilaian yaitu penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik, penilaian Indeks Persepsi Maladministrasi dan penilaian Kompetensi Penyelenggara Pelayanan Publik.

Pengawasan yang ketat terhadap pelayanan publik dapat memaksa penyelenggara negara/pemerintahan memenuhi berbagai kebutuhan/ fasilitas publik untuk terciptanya pelayanan publik yang lebih baik.

Pelaksanaan Opini Pengawasan Pelayanan Publik diharapkan dapat mewujudkan pelayanan publik yang "Patuh, Bersih dan Baik" sesuai peraturan perundang-undangan yang mengatur pelaksanaan pelayanan publik serta untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik. Penilaian Opini Pengawasan Pelayanan Publik juga bertujuan untuk perbaikan dan penyempurnaan kebijakan pelayanan publik dalam rangka mencegah maladministrasi.

Penilaian Opini Pengawasan Pelayanan Publik dilakukan dengan memadukan 3 (tiga) hasil penilaian pengawasan pelayanan publik yang telah ada, yaitu indikator patuh bersumber dari hasil Survei Kepatuhan Standar Pelayanan Publik, bersih bersumber dari penilaian Indeks Persepsi Maladministrasi dan baik bersumber dari Survei Kompetensi Penyelenggara Pelayanan Publik. Masing-masing hasil penilaian tersebut terbagi dalam 3 (tiga) kategorisasi yaitu kepatuhan tinggi, kepatuhan sedang dan kepatuhan rendah dari survei kepatuhan terhadap standar pelayanan publik. Kategori maladministrasi rendah, maladministrasi sedang dan maladministrasi tinggi untuk Indeks persepsi maladministrasi serta kategori kompetensi tinggi, kompetensi sedang dan kompetensi rendah untuk survei kompetensi penyelenggara pelayanan publik.

Dari ketiga penilaian tersebut dipadukan menjadi indikator Opini pengawasan pelayanan publik sebagai Kategori Patuh-Bersih-Baik. Dari perpaduan hasil penilaian ketiga kategori tersebut, didapatkan 27 potensi penilaian Opini Pengawasan Pelayanan Publik yang dibagi dalam 7 (tujuh) tingkatan penilaian berdasarkan jumlah skor, yaitu Opini AA - Sangat memuaskan dengan Skor 9, Opini A - Memuaskan dengan Skor 8, Opini BB - Sangat Baik dengan Skor 7, Opini B - Baik dengan Skor 6, Opini C - Cukup dengan Skor 5, Opini D - Kurang dengan Skor 4 dan Opini E - Sangat kurang dengan Skor 3.