PREDIKAT KEPATUHAN DAN WAJAH BARU PELAYANAN PUBLIK KALBAR

Jum'at, 25 Januari 2019 - Muhammad Rhida Rachmatullah

Pelayanan publik memiliki porsi dan posisi penting dalam penyelenggaraan pemerintah di negeri ini. Dalam pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, negara diamanahkan untuk melaksanakan empat hal sebagai tujuan dimerdekakannya negeri ini.

Empat hal yang disebut sebagai tujuan negara tersebut tercantum pada alinea keempat *Preambule* UUD 1945 yang berbunyi; "Kemudian daripada itu untuk membentuk suatu pemerintah negara Indonesia yang melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial, maka disusunlah kemerdekaan kebangsaan Indonesia itu dalam suatu Undang-Undang Dasar negara Indonesia, yang terbentuk dalam suatu susunan negara Republik Indonesia yang berkedaulatan rakyat."

Tiga dari empat tujuan dibentuknya pemerintah negara Indonesia yang disebut dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 tersebut di atas merupakan urusan yang tidak lepas dari agenda pelayanan publik. Melindungi segenap bangsa, memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa adalah perkara yang bersangkut erat dengan masalah pelayanan publik. Menjadi hal yang amat wajar manakala pemerintah hari ini menjadi pelayanan publik sebagai prioritas pembangunan.

Sejalan dengan hal tersebut, dan dalam rangka menjalankan fungsi pengawasan tersebut Ombudsman Republik Indonesia telah melaksanakan penilaian dan pemeriksaan tingkat kepatuhan di Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah terhadap standar pelayanan publik. Hal ini sejalan dengan 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. Selain itu, kegiatan penilaian dan pemeriksaan tingkat kepatuhan ini bertujuan mempercepat penyempurnaan dan peningkatan kualitas Reformasi Birokrasi Nasional (RBN). Peraturan Presiden tersebut salah satunya menempatkan kepatuhan terhadap standar pelayanan publik sebagai salah satu target capaian RPJMN.

Pada Tahun 2018 kemarin, secara nasional Ombusman RI telah melakukan penilaian pada 9 Kementerian, 4 lembaga, 16 Provinsi, 49 Pemerintah Kota dan 199 Pemerintah Kabupaten yang dilaksanakan oleh Tim Pusat dan Tim Perwakilan Ombudsman RI di 34Â Kantor Perwakilan Ombudsman RI. Untuk penilaian pada Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalbar tahun 2018, telah melakukan penilaian pada Pemerintah Provinsi dan 8 Pemerintah Kabupaten (Mempawah, Sambas, Landak, Bengkayang, Sekadau, Sanggau, Sintang dan Melawi). Masih terdapat 3 kabupaten lainnya seperti Kabupaten Kapuas Hulu, Ketapang dan Kayong Utara yang diproyeksikan dinilai pada Tahun 2019.

Bertempat di Jakarta pada tanggal 10 Desember 2018, Ombudsman RI telah menyerahkan hasil penilaian kepatuhan kepada Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah dengan predikat kepatuhan tinggi. Untuk di Kalimantan Barat baru terdapat 2 Pemerintah Daerah yang memperoleh predikat kepatuhan tinggi yaitu; Pemerintah Kabupaten Sanggau dan Sambas.

Dalam penilaian tersebut, Ombudsman memposisikan diri sebagai masyarakat pengguna layanan yang ingin mengetahui hak-haknya dalam pelayana publik. Misalnya ada atau tidak persyaratan pelayanan, kepastian waktu dan biaya, prosedur dan alur pelayanan, sarana pengaduan dal lain-lain. Ombudsman belum menilai soal ketentuan terkait standar pelayanan itu disusun dan ditetapkan, namun fokus pada atribut standar layanan yang wajib disediakan pada setiap inuti pelayanan publik. Hasil diklasifikasikan dengan menggunakan*traffic light system*(zona merah, zona kuning dan zona hijau).

Hasil penilaian kepatuhan terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2019 ini sejatinya bisa dijadikan barometer dan parameter, sejauh mana tingkat kepedulian penyelenggara pelayanan publik dan pusat dan daerah. Bagi Pemprov Kalbar yang saat ini dinakhodai Gubernur Sutarmidji hasil penilaian tersebut tentu jauh dari kata memuaskan. Sebagaimana dirilis di beberapa media cetak dan elektronik, mantan Walikota Pontianak yang pernah meraih predikiat kepatuhan tertinggi se-Indonesia ini menilai hasil penilaian kepatuhan yang menempatkan Pemprov Kalbar di posisi zona kuning harus segera diperbaiki.

Dengan keras Sutarmidji bahkan telah memberi ultimatum bagi kepala SKPD/OPD di lingkungan Pemprov untuk segera melakukan perbaikan dalam tenggat waktu empat bulan. Jika tidak, konsekwensi berupa pemberhentian dari jabatan sudah disiapkannya. Sebuah peringatan yang tak bisa diabaikan begitu saja, khususnya bagi kepala SKPD/OPD yang masih bertengger di posisi warna kuning atau merah.

Secara politis langkah yang diambil Gubernur Kalbar hasil Pilkada Serentak 2018 ini tentu memberi angin segar bagi warga

pendamba pelayanan publik prima. (Meskipun kabar ini tak terlalu merdu di telinga pejabat dan penyelenggara pelayanan publik yang terlanjur nyaman dengan situasi apa adanya) Sebagai sebuah*treatment* harus diakui bahwa apa yang dilakukan Sutarmidji merupakan langkah yang patut diapresiasi.*Pressure* yang diberikan seorang kepala daerah kepada aparatur di bawahnya tentu memiliki dampak yang signifikan.

Dengan komitmen kuat dan kepedulian yang tinggi dari pejabat dan penyelenggara pelayanan publik di seantero Kalimantan Barat, sebagai masyarakat pengguna layanan tentu berharap upaya tersebut dapat diterapkan dan dijalankan dengan sepenuh hati. Kepatuhan terhadap UU No. 25 Tahun 2009 khususnya tentang standar pelayanan publik merupakan pintu masuk bagi upaya menciptakan pelayanan publik yang lebih baik. Kita semua berhak berharap, karena pelayanan publik prima adalah hak kita semua. Semoga.

*Asisten Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Barat