

# PROYEKSI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK 2020

Jum'at, 24 Januari 2020 - Siti Fatimah

Kualitas pelayanan publik ditentukan oleh seberapa baik sikap dan perlakuan penyelenggara negara/instansi pemerintah dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya kepada masyarakat serta tingkat kepuasan masyarakat yang ditandai dengan membaiknya kesejahteraan masyarakat dari waktu ke waktu.

Ombudsman RI sebagai lembaga negara pengawas pelayanan publik sesuai amanah UU Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI dan UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Ombudsman RI melakukan pengawasan pelayanan publik terhadap dugaan dan potensi maladministrasi yang dilakukan penyelenggara negara sebagaimana Pasal 6 dan Pasal 7 UU Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI, yaitu mengawasi aspek pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan, termasuk BUMN, BUMD, BHMN, Badan Swasta dan/atau perseorangan yang melaksanakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN/APBD. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik tahun 2020, kita perlu mencermati kondisi pelayanan publik tahun 2019.

## **Pengaduan Masyarakat kepada Ombudsman**

Pengaduan atau laporan masyarakat terkait pelayan publik yang telah dilakukan penanganan dan penyelesaian oleh Ombudsman sepanjang tahun 2019 mencapai 11.087 aduan. Jumlah ini meningkat dari tahun 2018 yang mencapai 10.985 aduan. Berdasarkan data Ombudsman, tahun 2019, pemerintah daerah menjadi terlapor yang banyak diadukan masyarakat berkaitan dengan pelayanan publik sebanyak 41,03 persen. Instansi kepolisian menduduki peringkat kedua dengan 13,84 persen dan diikuti instansi pemerintah/kementerian dengan 9,87 persen (Catatan Akhir Tahun Ombudsman, publikasi ke media 17 Desember 2019).

Substansi pengaduan masyarakat tersebut terkait dengan maladministrasi dalam berbagai hal yang menjadi objek kewenangan Ombudsman RI yaitu perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immaterial bagi masyarakat dan orang perseorangan (Pasal 1 Ayat 3, UU Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI).

Bentuk-bentuk maladministrasi yang dilaporkan mencakup berbagai bentuk, yang dirumuskan sesuai acuan dalam Pasal 11 Peraturan Ombudsman RI Nomor 26 tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan, menjelaskan bahwa bentuk maladministrasi terdiri dari : 1) Penundaan berlarut, 2) Tidak memberikan pelayanan, 3) Tidak kompeten, 4) Penyalahgunaan wewenang, 5) Penyimpangan prosedur, 6) Permintaan imbalan, 7) Tidak patut, 8) Berpihak, 9) Diskriminasi, dan 10) Konflik kepentingan.

## **Kepatuhan Penyelenggara Negara terhadap Standar Pelayanan Publik**

Ombudsman RI telah mengumumkan ke publik tanggal 27 November 2019 penilaian atau survei kepatuhan terhadap standar pelayanan publik. Penilaian Ombudsman dalam survei ini mencakup total 17.717 pelayanan dan 2.366 unit layanan. Penilaian kepatuhan dilakukan secara serentak pada 4 Kementerian, 3 Lembaga, 6 Provinsi, 36 Pemerintah Kota dan 215 Pemerintah Kabupaten.

Penilaian terhadap kementerian menunjukkan bahwa sebanyak 50% masuk dalam zona hijau dengan predikat kepatuhan tinggi dan 50% masuk dalam zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang, dengan 591 produk layanan yang dinilai. Untuk lembaga, menunjukkan seluruhnya memiliki predikat kepatuhan sedang (zona kuning), terhadap 1.186 produk layanan.

Penilaian terhadap pemerintah provinsi menunjukkan bahwa 33,33% pemerintah provinsi masuk dalam zona hijau, predikat kepatuhan tinggi. 50% masuk dalam zona kuning, predikat kepatuhan sedang dan 16,67% masuk dalam zona merah predikat kepatuhan rendah. Hal yang paling sering dilanggar adalah hak masyarakat memperoleh informasi yang cepat dan transparan tentang alur dan mekanisme mengenai perizinan dan non-perizinan yang pengguna layanan akses, tidak memenuhi kewajiban untuk mempublikasikan indikator sistem, mekanisme dan prosedur.

Penilaian terhadap pemerintah kabupaten menunjukkan bahwa sebanyak 26,51% pemerintah kabupaten masuk dalam

zona merah, predikat kepatuhan rendah. 40,47% masuk dalam zona kuning dan 33,02% masuk dalam zona hijau dengan 15.629 produk layanan yang tersebar di 215 pemerintah kabupaten. Komponen standar pelayanan publik yang paling sering dilanggar terutama adalah yang berkaitan dengan hak kelompok disabilitas mendapatkan akses dan fasilitas yang mudah dan layak serta hak pengguna layanan untuk menilai penyelenggara layanan melalui alat pengukuran kepuasan pelanggan.

Survei ini menggunakan indikator yang diolah berdasarkan pasal 21 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban memenuhi 14 komponen standar pelayanan yang meliputi : 1) Dasar hukum, 2) Persyaratan, 3) Sistem, mekanisme, dan prosedur, 4) Jangka waktu penyelesaian, 5) Biaya/tarif, 6) Produk pelayanan, 7) Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, 8) Kompetensi pelaksana, 9) Pengawasan internal, 10) Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, 11) Jumlah pelaksana, 12) Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan, 13) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan, dan 14) Evaluasi kinerja pelaksana.

### **Harapan Pelayanan Publik 2020**

Dari gambaran hasil pengawasan pelayanan publik oleh Ombudsman RI sepanjang tahun 2019, khususnya untuk pengaduan masyarakat dan kepatuhan terhadap standar pelayanan publik menunjukkan bahwa penyelenggara negara perlu usaha serius melakukan perbaikan untuk menciptakan pelayanan publik prima di tahun 2020. Beberapa hal yang mesti dilakukan penyelenggara negara dari tingkat pusat hingga ke daerah adalah mengupayakan : 1) melakukan upaya proaktif koordinasi penyelesaian laporan masyarakat dengan Ombudsman RI, 2) memenuhi standar pelayanan publik sebagaimana komponen yang terdapat dalam pasal 21 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik.

Kemudian, proses peningkatan kualitas pelayanan publik tersebut, memerlukan adanya komitmen terhadap asas-asas pemerintahan yang baik sesuai asas-asas umum pemerintahan yang baik (AUPB) diamanatkan oleh UU Administrasi Pemerintahan Nomor 30 tahun 2014, pada Pasal 10 menyatakan bahwa AUPB meliputi asas : kepastian hukum, kemanfaatan, tidak berpihakan, kecermatan, tidak menyalahgunakan kewenangan, keterbukaan, kepentingan umum, dan pelayanan yang baik.

Demi mewujudkan kualitas pelayanan untuk tercapainya pelayanan publik prima, salah satu indikator sasaran pembangunan dalam Rancangan Kerja Pemerintah (RKP) tahun 2020 sesuai Perpres Nomor 61 tahun 2019 tentang Rencana Kerja Pemerintah Tahun 2020, bagian pembangunan aparatur adalah meningkatnya inovasi dan kualitas pelayanan publik. Presiden Joko Widodo, dalam pidatonya mengenai visi Indonesia di Sentul International Convention Center tanggal 14 Juli 2019, yang menggagas lima hal untuk visi pembangunan Indonesia lima tahun kedepan, salah satunya juga menekankan pentingnya agenda reformasi birokrasi, terletak pada kecepatan pelayanan dan perizinan.

Apabila penyelenggara negara/instansi pemerintah berkomitmen kuat dalam menjalankan tugas dan fungsinya, sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan mengutamakan aspek pelayanan dan keadilan, maka visi dan tujuan untuk mencapai peningkatan kualitas pelayanan publik prima tahun 2020 semoga dapat terwujud.