RAPOR PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH DAERAH

Rabu, 18 Desember 2019 - Victor William Benu

Satu minggu belakangan ini, publikasi media terhadap penilaian Ombudsman RI terkait tingkat kepatuhan pemerintah daerah di 13 kabupaten/kota di NTT terhadap standar pelayanan publik mendapat berbagai reaksi dari pimpinan daerah dan pimpinan perangkat daerah. Ada reaksi positif dengan tekad ingin keluar dari zona merah dan ada pula yang bingung mengapa mendapat penilaian tingkat kepatuhan rendah atau rapor merah. Reaksi pimpinan daerah dan pimpinan perangkat daerah tersebut hemat saya adalah hal yang wajar sebagai tanda ada keinginan yang kuat untuk melakukan suatu perbaikan. Meskipun sebelum kegiatan survei standar pelayanan dilakukan, seluruh pemerintah daerah yang hendak disurvei telah kami kumpulkan beberapa kali untuk menjelaskan maksud dan variabel survei agar diketahui dan dilaksanakan sebelum survei dilakukan.

Variabel Survei Pelayanan Publik

Dalam berbagai forum pemerintahan selalu saya sampaikan bahwa tugas utama pemerintah adalah pelayanan umum selain tugas pemberdayaan dan pembangunan. Khusus pelayanan umum bukan hanya pada pelayanan barang dan jasa semata-mata tetapi ada layanan administratif kepada warga di loket layanan perangkat daerah seperti layanan KTP, SIM, sertifikat tanah dll. Layanan administratif ini oleh undang-undang pelayanan publik wajib memiliki Standar Pelayanan Publik yang menjadi ukuran baku dan wajib disediakan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) sebagai bentuk akuntabilitas publik dan memudahkan layanan kepada warga. Bagi OPD yang abai, tentu akan menurunkan kualitas layanan. Contoh: jika OPD tidak memajang syarat pelayanan tentu bikin bingung warga yg mau urus suatu layanan atau jika OPD tidak memajang tarif layanan akan berpotensi pungli, calo atau suap dll. Untuk itulah mengapa kami melakukan survei kepatuhan standar pelayanan oleh pemerintah daerah/perangkat daerah.

Undang-undang Nomor 37 tahun 2008 mengamanatkan kepada Ombudsman RI agar berkomitmen bekerja secara maksimal mendorong pemerintah agar selalu hadir dalam membangun tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, demokratis dan terpercaya. Dalam rangka melakukan fungsi pengawasan tersebut, Ombudsman melakukan penilaian tingkat kepatuhan di kementrian, lembaga dan pemerintah daerah terhadap standar pelayanan publik. Penilaian kepatuhan bertujuan mengingatkan kewajiban penyelenggara negara agar memberikan layanan terbaik kepada masyarakat berbasis standar pelayanan. Penilaian ini memaparkan hasil-hasil penilaian tingkat kepatuhan kementrian, lembaga dan pemerintah daerah menggunakan variabel dan indikator berbasis pada kewajiban penyelenggara pelayanan publik dalam memenuhi komponen standar pelayanan sesuai Pasal 15 dan bab V Undang-undang Pelayanan Publik. Hasil penilaian diklasifikasikan dengan menggunakan traffic light system, zona merah untuk tingkat kepatuhan rendah (nilai 0-50), zona kuning untuk tingkat kepatuhan sedang (nilai 51-80) dan zona hijau untuk tingkat kepatuhan tinggi (nilai 81-100). Dalam penilaian kepatuhan ini, Ombudsman memposisikan diri sebagai masyarakat pengguna layanan yang ingin mengetahui hak-haknya dalam pelayanan publik. Misalnya ada atau tidaknya persyaratan pelayanan, kepastian waktu dan biaya, prosedur dan alur pelayanan, sarana pengaduan, pelayanan yang ramah dan nyaman dan lain-lain. Ombudsman belum sampai pada penilaian bagaimana ketentuan terkait standar pelayanan itu disusun dan ditetapkan namun fokus pada atribut standar pelayanan yang wajib disediakan pada setiap unit pelayanan publik. Atribut dimaksud berupa; standing banner, brosur, booklet, pamflet, media elektronik dan sebagainya. Penilaian hanya berfokus pada atribut standar yang sudah terpasang dan terlihat di ruang pelayanan, hal mana memudahkan masyarakat luas untuk mengakses standar pelayanan. Pengabaian terhadap standar pelayanan juga berpotensi menimbulkan maladministrasi dan perilaku koruptif yang tidak hanya dilakukan aparatur pemerintah secara individual namun juga secara sistematis melembaga dalam instansi pelayanan publik tersebut. Dalam jangka panjang pengabaian terhadap standar pelayanan publik berpotensi mengakibatkan penurunan kredibilitas peranan pemerintah sebagai fasilitastor, regulator dan katalisator pembangunan.

Hasil Survei di NTT

Tahun ini, Ombudsman RI menganugerahkan Predikat Kepatuhan Tinggi kepada tiga Kementerian, Pemerintah provinsi, 12 pemerintah kota dan 71 Pemkab pada Rabu {27/11/2019) di Hotel JS Luwansa, Jakarta Selatan. Penilaian Kepatuhan dilakukan secara serentak pada 4 Kementerian, 3 Lembaga, 6 Provinsi, 36 Pemerintah Kota dan 215 Pemerintah Kabupaten. Penilaian dilakukan selama periode Juli-Agustus 2019 dimana pengambilan data bagi Kementerian dan Lembaga dilaksanakan oleh kantor Pusat serta pengambilan data bagi Pemerintah Provinsi, Pemerintah kabupaten, Pemerintah Kota, dan Instansi Vertikal dilaksanakan oleh Kantor-Kantor Perwakilan di seluruh Indonesia. Khusus Provinsi NTT, terdapat 13 kabupaten yang menjadi fokus penilaian Ombudsman, yaitu: Kota Kupang, Kabupaten Timor Tengah Utara, Kabupaten Kupang, Kabupaten Belu, Kabupaten Alor, Kabupaten Flores Timur, Kabupaten Manggarai Barat, Kabupaten Sikka, Kabupaten Sumba Barat Daya, Kabupaten Sumba Timur, Kabupaten Sumba Barat, Kabupaten Manggarai, dan Kabupaten Ende. Dari 13 kabupaten tersebut hanya Kabupaten Belu yang mendapat Predikat Kepatuhan Tinggi atau masuk zona hijau, 4 (empat) kabupaten dalam zona kuning atau Predikat Kepatuhan Sedang yaitu Manggarai Barat, Alor, TTU dan Sikka sedangkan sisanya masih berada dalam zona merah atau Predikat Kepatuhan Rendah. Hasil survei dari 13 kabupaten/kota telah disampaikan melalui surat resmi kepada para Kepala Daerah dengan tembusan

kepada Ketua DPRD, Kabag Organisasi Tata laksana dan para Kepala perangkat daerah yang disurvei untuk menjadi perhatian dan referensi perbaikan pada masa yang akan datang.

Saran Perbaikan

Dalam upaya mempercepat kepatuhan pemenuhan standar pelayanan publik dan meningkatkan efektifitas pelayanan publik, Ombudsman memberikan beberapa opsi kebijakan kepada bupati dan walikota untuk pertama: memberikan apresiasi kepada pimpinan unit pelayanan publik yang produk layanannya mendapatkan zona hijau dengan predikat kepatuhan tinggi. Apresiasi atau award sebagai bentuk penghargaan atas segala upaya dan komitmen pimpinan unit memenuhi komponen standar pelayanan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik. Kedua: memberikan teguran dan mendorong implementasi standar pelayanan publik kepada pimpinan unit pelayanan yang produk pelayanannya mendapatkan zona merah dengan predikat kepatuhan rendah dan zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang. Ketiga; menyelenggarakan program secara sistematis dan mandiri untuk mempercepat implementasi standar pelayanan publik sesuai Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Keempat; menunjuk pejabat yang kompeten untuk memantau konsistensi peningkatan kepatuhan dan pemenuhan standar pelayanan publik. Setiap unit pelayanan wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan publik sesuai Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009. Terdapat 14 komponen standar pelayanan yang harus dipenuhi penyelenggara pelayanan publik demi terciptanya kualitas pelayanan publik untuk kesejahteraan masyarakat. Kelima; Penyelenggaraan pelayanan secara efektif, sistematis dan terintegrasi dengan program nasional. Dalam rangka mengakselerasi program Online Single Submission (OSS), Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah saling berkoordinasi untuk percepatan pelimpahan perizinan, perbaikan standar operasional prosedur per produk layanan, dan integrasi sistem teknologi informasi antar sektoral pelayanan publik.