

# RAPOR PELAYANAN PUBLIK TAHUN 2019

Minggu, 01 Desember 2019 - Meilisa Fitri Harahap

Seperti biasa, setiap akhir tahun Ombudsman Republik Indonesia merilis hasil Penilaian Kepatuhan Pemerintah Daerah terhadap Pemenuhan Standar Layanan Publik, sesuai dengan UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Hasil penilaian telah diumumkan baru-baru ini, tanggal 27 November 2019 di Jakarta. Hasil penilaian sering disebut dengan rapor pelayanan publik, karena memang hasil penilaian dizonasi (labeling), hijau, kuning dan merah. Rapor merah, prestasinya tentu jelek atau tinggal kelas, rapor kuning sedang, dan rapor hijau naik kelas.

Sayangnya, rapor tahun ini tidak mengembirakan bagi Sumatera Barat, dari lima daerah yang dinilai, Kabupaten Solok, Solok Selatan, Dharmasraya, 50 Kota dan Kabupaten Mentawai tidak satupun daerah yang mendapat rapor hijau/naik kelas. Padahal tahun lalu dari 9 daerah yang dinilai, semuanya berhasil masuk zona hijau.

## Standar Pelayanan

Standar pelayanan adalah instrumen yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Tujuan penilai kepatuhan publik adalah menilai sejauh mana pemerintah daerah dengan segenap Organisasi Perangkat Daerah (OPD) memenuhi komponen standar layanan publik dimaksud. Standar pelayanan mesti disediakan dan diinformasikan kepada masyarakat dengan baik. Artinya, komponen standar itu tampak jelas, tidak disimpan di lemari, laci meja, atau malah belum disusun sama sekali. Jika tidak terpenuhi, maka hipotesanya adalah potensi maladministrasi/penyimpangan pelayanan publiknya akan tinggi, inefisiensi birokrasi terjadi, dan dengan sendirinya potensi korupsi juga terbuka lebar. A

Standar layanan dimaksud berupa, jenis layanan, syarat, tarif, prosedur dan waktu/lama pelayanan dilakukan. Komponen standar ini sangat penting, karena pintu masuk korupsi atau pungli. Bagi yang tidak mengumumkan tarif, berpotensi pelaksana meminta uang lebih/tidak sesuai dengan ketentuan yang ada.

Demikian juga dengan syarat layanan, prosedur dan waktu yang tidak tersaji, pelaksana akan cenderung mempersulit atau dimintai uang dengan janji mempercepat/memudahkan suatu layanan. Ketiadaan standar layanan ini sejatinya adalah bentuk laten dari korupsi/pungli itu sendiri.

Selanjutnya, pemenuhan sarana layanan, minimal berupa loket front office, ruang tunggu dan toilet. Bukan zamannya lagi kantor pemerintah tidak ada front office, dan masyarakat malah langsung berurusan dengan Kasi, Kabid atau Kepala Dinas. Tidak tersedia ruang tunggu, masyarakat berdiri berurusan, apalagi kalau masyarakat kebetul buang air, mesti ke toilet Mushalla, ke sungai terdekat, atau malah harus menahan buang airnya yang bisa menyebabkan sakit kencing batu. Sudah saatnya pemerintah daerah memanjakan masyarakat dengan standar layanan hotel berbintang.

Selain itu, mesti ada sarana layanan untuk masyarakat berkeburuhan khusus/penyandang disabilitas, tidak boleh ada diskriminasi. Karena itulah pemerintah diminta menyediakan sarana berupa loket khusus, kursi khusus, rambatan untuk lansia, ruang ibu menyusui. Gedung pemerintah yang megah dan bertingkat, mesti ramah pada penyandang disabilitas, dapat dilewati oleh lansia, bisa dilewati dengan kursi roda.

Dalam hal pengelolaan aduan, ada kewajiban UPP mengelola aduan masyarakat terlebih dahulu di tempat. Tiga komponen yang harus ada, sarana aduan berupa telepon, sms, dan media sosial, tidak hanya mengandalkan kotak aduan, yang selama ini tidak digunakan masyarakat, lamban dalam mendeteksi keluhan masyarakat, padahal tujuan asalnya adalah mencegah secara dini penyimpangan layanan publik.

Kriteria tersebut diakumulasi dengan bobot nilai tertentu, menghasilkan rapor dengan tingkat kepatuhan tinggi/zona hijau dengan nilai 80-100, kepatuhan sedang/zona hijau dengan nilai 50-80 dan kepatuhan rendah/zona merah dengan nilai 0-50. A

Hasilnya, dari lima daerah dinilai tahun ini tidak satupun daerah yang mendapat rapor hijau/kepatuhan tinggi. Kabupaten Dharmasraya mendapat rapor kuning dengan nilai 79,62, perolehan nilai yang sebetulnya sangat tipis untuk dapat memperoleh rapor hijau. Kabupaten 50 Kota dengan rapor kuning dengan nilai 55,25. Tiga daerah mendapat rapor merah, Solok Selatan dengan nilai 48,17, Kabupaten Solok dengan nilai 43,50 dan Mentawai dengan nilai terendah 25,18. Secara umum, tentu capaian ini sangat buruk, karena tidak ada yang meraih rapor hijau.

## Komitmen Kepala Daerah

Di mana letak "wajah baik" kepala daerah? Jawabannya bukan hanya di baliho atau di spanduk, wajah baik justru juga ada di ruang-ruang kantor pelayanan publik. Ruangan nyaman, kepastian layanan, pemenuhan standar layanan, ditambah dengan pelaksana yang ramah dan santun. Keadaan itu akan membuat siapapun berurusan akan tersenyum puas. Bukan sebaliknya mengerutu, mengumpat atau mengumbar sumpah-serapah di media sosial.

Kuncinya utamanya ada pada komitmen dan "political will" kepala daerah, yang disebut dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sebagai pejabat pembina pelayanan publik. Lima daerah dengan rapor merah ini mesti berbenah, berkomitmen untuk membina, mengevaluasi dan memastikan pemenuhan standar layanan publik dilakukan dengan baik oleh OPD. Terus menginspirasi lahirnya inovasi-inovasi, memutus kerumitan birokrasi, memangkas waktu, biaya dan prosedur. Mendengar dan menindaklanjuti aduan masyarakat. Termasuk, berkomitmen untuk menegur, memberikan sanksi kepada OPD yang telah menyumbang pada nilai merah tersebut, hasil penilaian mesti dijadikan alat ukur untuk penempatan atau merotasi pejabat.