

# SUDAH BAIKKAH PELAYANAN PUBLIK DI PROVINSI BALI?

Jum'at, 06 September 2019 - Dewa Made Krisna Adhi

Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Sesuai yang diamanatkan oleh peraturan tersebut setiap penyelenggara layanan berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan. Provinsi Bali memiliki 9 Pemerintahan Kabupaten/Kota dan 1 Pemerintahan Provinsi dimana keseluruhannya melaksanakan pelayanan publik baik pelayanan barang, jasa, atau pelayanan administratif. Ombudsman sebagai lembaga Negara yang berfungsi dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik telah melakukan beberapa survei di Provinsi Bali untuk melihat penyelenggaraan Pelayanan Publik. Ada 2 Survei yang telah dilakukan Ombudsman RI di Bali yaitu survei kepatuhan terhadap standar pelayanan penyelenggara pelayanan dan survei indeks persepsi maladministrasi.

## Survei Kepatuhan

Ombudsman RI melakukan survei kepatuhan yang bertujuan untuk melihat kepatuhan penyelenggaraan layanan dalam melaksanakan amanat UU No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik dimana penyelenggara layanan berkewajiban menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan standar pelayanan sehingga dapat diketahui oleh pengguna layanan (masyarakat) hak dan tanggung jawabnya dalam pelayanan publik. Ombudsman RI telah melakukan survei ini sejak tahun 2015 sampai dengan 2019, di Bali sendiri telah dilakukan survei ke 9 Pemerintah Kabupaten/Kota dan 1 Pemerintah Provinsi. Berdasarkan hasil survei dari 9 Kabupaten/Kota sudah 8 Kabupaten Kota yang masuk di zona hijau, dimana tingkat kepatuhan penyelenggara layanan terhadap UU 25 tahun 2009 tinggi. Bahkan survei yang dilakukan pada tahun 2016, Provinsi Bali mendapatkan peringkat ke 8 dari 33 provinsi yang dinilai, Badung mendapatkan peringkat pertama dan Kabupaten Karangasem peringkat ketiga dari 85 Kabupaten yang dinilai, dan Kota Denpasar mendapatkan peringkat kesembilan dari 55 Kota yang dinilai.

## Survei Indeks Persepsi Maladministrasi

Survei lanjutan setelah survei kepatuhan yang dilakukan oleh Ombudsman RI adalah survei Indeks Persepsi Maladministrasi yang bertujuan untuk mendapatkan data primer dari pengguna layanan secara langsung dengan cara memetakan tingkat maladministrasi pada layanan publik dasar. Dimana survei ini mengukur kenyamanan masyarakat dalam memperoleh informasi tentang standar layanan dan interaksi masyarakat dengan fokus pada penyelenggaraan layanan khusus di bidang pendidikan, kesehatan, administrasi kependudukan dan perizinan. Lokus daerah yang dipilih menjadi sampel pada tahun 2017 di Provinsi Bali yaitu Kabupaten Buleleng dan Kota Denpasar. Berdasarkan hasil survei, dari 11 Provinsi yang dipilih Bali mendapatkan indeks persepsi maladministrasi terendah yang artinya masyarakat memiliki kesan yang baik terhadap penyelenggaraan pelayanan publik serta telah terinformasi mengenai standar pelayanan.

## Sarana Pengaduan

Pengawas eksternal yang paling efektif dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah masyarakat sebagai pengguna layanan. Masyarakat berhak memberitahukan kepada pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan. Namun, hak masyarakat ini seringkali tidak dapat dijalankan karena tidak tersedianya sarana pengaduan yang jelas oleh penyelenggara layanan. Beberapa kabupaten/kota di Bali sudah mulai menyediakan sarana pengaduan *online* yang dapat lebih mudah di akses oleh masyarakat seperti *Pro-Denpasar*, dan *Lapor Badung*. Lainnya masih setia menggunakan pengaduan langsung maupun dari media social kabupaten tersebut. Apapun mekanisme pengaduan dapat dilakukan asalkan masyarakat mendapatkan haknya, semua pengaduan ditindaklanjuti dan tersip/terdokumentasi dengan baik. Kalimat yang menyatakan "*Pengaduan sedikit, pelayanan publik baik*" sudah tidak relevan dengan kondisi saat ini, pengaduan akan selalu ada, namun kualitas pengaduannya akan meningkat seiring dengan perbaikan pelayanan publik, dimulai dari masyarakat yang mengadu mengenai pelayanan dasar misalnya sulitnya mendapatkan KTP ataupun akta hingga akhirnya pengaduan yang bersifat partisipasi masyarakat dalam pengawasan misalnya masyarakat mengadukan mengenai penyimpangan prosedur dalam penerbitan izin hotel yang masyarakat tersebut sebagai penyanggah tidak pernah menandatangani surat penyanggah.

## Partisipasi masyarakat

Peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dimulai sejak penyusunan standar pelayanan sampai dengan evaluasi dan pemberian penghargaan. Salah satu partisipasi masyarakat untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik adalah melakukan pengaduan baik kepada penyelenggara layanan maupun Ombudsman RI. Berdasarkan data jumlah pengaduan di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bali sejak tahun 2016 sampai 2018, jumlah laporan masyarakat yang masuk Ombudsman di Provinsi Bali semakin menurun hal ini dapat dikarenakan karena: (1) Penyelenggara layanan sudah melayani sesuai dengan standar pelayanan sehingga masyarakat merasa puas, (2) Sudah mulai efektifnya sarana pengaduan di penyelenggara layanan sehingga masyarakat yang mengadu langsung mendapatkan tindak lanjut, (3) Masyarakat merasa takut/percuma melakukan pengaduan. Poin (1) dan (2) sudah menunjukkan penyelenggaraan pelayanan publik yang baik, namun jika poin (3) terjadi kualitas pelayanan publik akan terus menurun dari waktu ke waktu, maka dari itu partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan publik sangat diperlukan. Mari bersama-sama kita wujudkan Pelayanan Publik yang Berkualitas di Provinsi Bali.

***Penulis Dewa Ayu Tismayuni (Asisten Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bali)***