BENAHI PELAYANAN PUBLIK

Kamis, 05 Maret 2020 - Gosanna Oktavia Harianja

Meski pemerintah, baik pusat maupun daerah, terus berupaya membenahi pelayanan publik, tetapi masyarakat masih merasakan bahwa sektor ini belum berjalan dengan baik. Praktik malaadministrasi dalam pelayanan publik ini tidak hanya berpotensi menimbulkan praktik korupsi dan suap, juga bisa menghambat investasi dan pembangunan, khususnya di daerah.

Masih lemahnya pelayanan publik mendominasi laporan masyarakat kepada Ombudsman sepanjang 2019. Dari 5.464 laporan masyarakat yang telah diregistrasi dan ditindaklanjuti Ombudsman, sebanyak 4.387 pengaduan (80,29%) terkait dengan pelayanan masyarakat.

Dari jumlah itu, mayoritas pelayanan yang diadukan adalah penundaan pelayanan berlarut, yakni sebanyak 1.837 pengaduan (33,62%). Selain itu, praktik malaadministrasi pelayanan lainnya yang diadukan masyarakat adalah penyimpangan prosedur sebanyak 1.583 pengaduan (28,97%) dan tidak memberikan layanan sebanyak 967 pengaduan (17,7%).

Saat merilis laporan tahunan 2019, Selasa (3/3), anggota Ombudsman Ahmad Alamsyah Saragih mengatakan, bidang agraria atau pertanahan menduduki peringkat pertama dengan jumlah 865 pengaduan. Setelah itu, bidang kepegawaian sebanyak 749 pengaduan dan bidang pendidikan sebanyak 558 pengaduan. Kemudian, pengaduan masyarakat di bidang kepolisian sebanyak 551, administrasi kependudukan sebanyak 249, dan ketenagakerjaan 184 pengaduan.

Sementara, dari sisi instansi terlapor, pemerintah daerah (pemda) menduduki peringkat pertama dengan 2.274 pengaduan. Instansi lain yang paling banyak diadukan adalah institusi pemerintah atau kementerian sebanyak 613 pengaduan dan kepolisian sebanyak 560 pengaduan. Peringkat keempat adalah Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional sebanyak 517 pengaduan.

Terkait dengan ini, Ombudsman juga telah melakukan survei terkait dengan persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik di daerah-daerah. Hasilnya, Provinsi Yogyakarta dipersepsikan yang terbaik dengan indeks 3,50 disusul Gorontalo 4,05 dan Sulawesi Tengah 4,15. Untuk diketahui, indeks malaadministrasi di bawah atau sama dengan 4,50 berarti rendah, kemudian indeks 4,10 hingga 5,50 masuk kategori sedang menuju rendah, 5,51 hingga 6,50 kategori sedang menuju tinggi, dan di atas atau sama dengan 6,51 masuk kategori tinggi.

Ketua Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) Firli Bahuri menyinggung soal pentingnya pembenahan pelayanan dalam mencegah praktik korupsi. Menurut dia, pelayanan publik yang baik tentu akan mencegah penyimpangan-penyimpangan yang berujung pada korupsi dan suap.

Kita tentu berharap agar pemerintah, terutama pemerintah daerah, terus melakukan perbaikan-perbaikan di sektor pelayanan publik. Beberapa sistem yang telah digunakan program pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) atau mal pelayanan publik, patut untuk diapresiasi.

Selain itu, pemerintah juga perlu terus membenahi sistem layanan publik elektronik. Menurut catatan Ombudsman, masih banyak masyarakat yang belum nyaman dengan sistem pelayanan publik secara elektronik, yakni dengan berbagai aplikasi yang telah dibuat. Berdasarkan survei Ombudsman, sebanyak 63,57% masyarakat masih merasa lebih nyaman mengurus layanan sendiri secara langsung di ruang pelayanan ketimbang menggunakan aplikasi.

Padahal, sistem pelayanan elektronik ini bisa memangkas birokrasi dan mempercepat proses pelayanan. Dengan sistem seperti ini, maka pelayanan yang berlarut, yang berpotensi melahirkan praktik korupsi dan suap, bisa dihindari.

Hasil survei Ombudsman juga patut menjadi catatan bagi pemerintah daerah, terutama yang dianggap masyarakat masih rendah dalam hal pelayanan publik. Pemda-pemda harus menyadari bahwa perbaikan pelayanan publik justru akan memberikan keuntungan bagi daerah, terutama dalam upaya meningkatkan pertumbuhan ekonomi.

Proses perizinan yang tidak berbelit-belit, misalnya, tentu akan menarik banyak orang untuk berinvestasi di daerah itu. Soalnya, selama ini, birokrasi yang berbelit-belit membuat investor enggan untuk menanamkan modal mereka. Birokrasi seperti itu juga membuat biaya produksi menjadi tinggi.

Dalam hal ini, reformasi birokrasi harus terus digaungkan dan dilaksanakan di daerah. Pemberian reward and punishment terhadap birokrat menjadi salah satu kunci agar reformasi birokrasi bisa berjalan dengan baik. Beri penghargaan kepada aparatur sipil negara (ASN) yang melaksanakan tugas dengan baik, sementara di sisi lain beri hukuman yang tegas kepada ASN yang sengaja memperlambat pelayanan dan menerima suap.