

# DALAM RANGKA PEMANTAUAN, BAPPENAS LAKUKAN DISKUSI PENDALAMAN MUATAN SUBSTANSI PENJAMINAN MUTU PENCEGAHAN MALADMINISTRASI DAN KAJIAN 3T OMBUDSMAN RI DI BANTEN

Senin, 21 November 2022 - Muhamad Fatra Dasa Mura

Serang - Keberadaan lembaga pengawas penyelenggaraan pelayanan publik menjadi salah satu opsi masyarakat untuk melakukan checks and balances terkait pelayanan publik. Ombudsman RI sebagai pengawas eksternal pelayanan publik bekerja untuk mendorong perbaikan kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh berbagai penyelenggara layanan publik, bahkan di daerah terdepan, terluar dan tertinggal. Kerja-kerja Ombudsman tidak hanya dalam ranah penyelesaian aduan/laporan masyarakat terkait pelayanan publik saja, tetapi juga yang bersifat pencegahan maladministrasi agar setiap warga negara memperoleh keadilan, rasa aman, dan kesejahteraan yang semakin baik.

Pada hari Senin (21/11/2022), sebagai mitra kerja perencanaan dan penganggaran, Direktorat Pemantauan, Evaluasi, dan Pengendalian Pembangunan Daerah (PEPPD) berkolaborasi bersama Direktorat Aparatur Negara dan Transformasi Birokrasi Kementerian PPN/Bappenas, mengunjungi Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Banten di Kota Serang. "Pertemuan ini diharapkan dapat memberi manfaat untuk perbaikan kualitas perencanaan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih adaptif terhadap kebutuhan daerah dan tujuan nasional", jelas Bapak Andi Setyo Pambudi, Koordinator Bidang PEPPD Wilayah III Kementerian PPN/Bappenas dalam sambutan pengantarnya didepan Tim Keasistenan Utama Penjaminan Mutu, Tim Keasistenan Utama Manajemen Pencegahan Maladministrasi Ombudsman RI dan jajaran tim Ombudsman RI perwakilan Banten. Kegiatan ini dimaksudkan selain untuk masukan perencanaan pembangunan, juga untuk memperkuat koordinasi dan saling bertukar informasi agar pengawasan pelayanan publik berjalan semakin baik dan efektif, termasuk di antaranya dalam penjaminan mutu pencegahan maladministrasi dan kajian 3T (Terdepan, Terluar, dan Tertinggal) di wilayah Banten. Secara spesifik, istilah penjaminan mutu di Ombudsman ditujukan untuk memantau dan mengevaluasi berbagai aspek dalam pelaksanaan tugas dan fungsi Unit Kerja dalam menghasilkan produk dan jasa layanan sesuai Standar Mutu yang telah ditetapkan. Penjaminan mutu dapat memperhatikan hasil dari identifikasi dan analisis terhadap permasalahan pada produk dan jasa layanan yang dikeluhkan oleh pengguna layanan sebagai dasar rekomendasi perbaikan mutu. Ruang lingkup dalam kegiatan "Penjaminan Mutu" meliputi seluruh sistem, proses, prosedur dan sumber daya pada pelaksanaan tugas dan fungsi Unit Kerja.

Pt. Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Banten, Ibu Awidya Mahadewi, menjelaskan dalam sambutannya bahwa pada prinsipnya Ombudsman RI sebagai pengawas penyelenggaraan pelayanan publik tentu menetapkan visi dan misi. "Dalam menjalankan governancenya, Ombudsman menyusun beberapa kebijakan untuk menjalankan tugas dan fungsi utamanya, yaitu terkait penyelesaian laporan dan pencegahan maladministrasi", ujarnya. Lebih jelasnya, Ombudsman RI Perwakilan Banten juga memaparkan beberapa hasil kajian singkat atau rapid assessment yaitu terkait: 1) Potensi maladministrasi dalam pengelolaan pengaduan Pemerintahan Desa di Provinsi Banten yang dilatarbelakangi adanya laporan berulang di Ombudsman RI Perwakilan Banten pada substansi Pemerintahan Desa dengan dugaan maladministrasi yang sering dilaporkan adalah penundaan berlarut dan tidak memberikan pelayanan; serta 2) Pemantauan secara konsisten pada fasilitas layanan kesehatan untuk memastikan penerapan Standar Pelayanan Vaksinasi Covid-19.

"Dalam implementasinya, strategi dan cara untuk memastikan agar saran cenderung banyak dilaksanakan oleh instansi adalah dalam aturannya terdapat beberapa tahapan yaitu deteksi, analisis, Perlakuan Pelaksanaan Saran (PPS). Perumusan saran dirumuskan dengan menyesuaikan potensi pelaksanaannya agar saran yang diberikan tepat dan dapat dilaksanakan", ujar Kepala Manajemen Pencegahan Maladministrasi Ombudsman RI Ombudsman RI, Bapak Heru Kriswahu yang turut menghadiri diskusi tersebut.

Pada pertemuan tersebut juga mengulik pembahasan terkait pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik di wilayah 3T dalam rangka perbaikan tata kelola pengawasan pelayanan publik, khususnya di Provinsi Banten. Tahun 2016-2019 Ombudsman RI melakukan pilot project pengawasan pelayanan publik pada kelompok dan daerah marjinal. Terdapat beberapa isu strategis yang menjadi sorotan dalam pelayanan publik di daerah dan kelompok marjinal yaitu akses fisik kendaraan reguler yang memadai baik darat, laut, sungai dan rawa, infrastruktur (jalan/kapal/jembatan, air bersih, transportasi, listrik dan telekomunikasi), pendidikan, kesehatan, administrasi kependudukan dan pengelolaan pengaduan. Pada tahun 2021, pengawasan hanya dibatasi pada sektor pendidikan. "Di daerah 3T terdapat berbagai permasalahan pendidikan seperti kekurangan jumlah guru, distribusi guru yang tidak seimbang, kualifikasi guru di bawah standar, kurang kompeten, ketidaksesuaian antara kualifikasi pendidikan dengan bidang yang diampu (mismatched)", ungkap Asisten Ombudsman Perwakilan Banten, Bapak Zainal Muttaqin.

Kabupaten Lebak dan Kabupaten Pandeglang merupakan dua lokus dalam kajian 3T Ombudsman RI Perwakilan Banten dengan fokus kajian pada kebijakan pemerataan akses dan kualitas pendidikan melalui penetapan daerah khusus. "Dua wilayah tersebut termasuk daerah yang sudah dientaskan namun tetap harus dimonitoring untuk melihat kondisinya setelah entas apakah memang sudah sesuai harapan atau tidak", tambah Ibu Safitri selaku Kepala Keasistenan Deteksi Ombudsman RI. Dalam penjelasannya, beliau juga menyampaikan bahwa untuk proyeksi ke depan akan melibatkan beberapa direktorat di Kementerian PPN/Bappenas dalam menyusun dan memotret penajaman perbaikan advokasi di wilayah marjinal.

Kerja-kerja Ombudsman seperti Penyelenggara Pelayanan Publik bagi Kelompok Marjinal dan bagi Masyarakat di Daerah Terdepan, Terluar, dan Tertinggal (3T); Laporan/Pengaduan Masyarakat ke Ombudsman RI yang Diselesaikan; Survei Kepatuhan Pemerintah Daerah terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; Saran Perbaikan Kebijakan Pelayanan Publik dan lain-lain secara internal diperlukan penjaminan mutu. Penjaminan mutu pada hakikatnya adalah untuk memastikan bahwa sistem, proses, prosedur dan sumber daya sesuai dengan standar, harapan, atau rencana yang ditetapkan. Hal ini selaras dengan dengan mandat yang dituangkan dalam Peraturan Ombudsman RI Nomor 51 Tahun 2021 tentang Manajemen Mutu Terpadu Ombudsman Republik Indonesia. Manajemen Mutu Terpadu yang dimaksud dalam regulasi ini adalah sistem yang ditujukan untuk mengawasi segala kegiatan dan tugas organisasi dalam rangka memastikan produk dan jasa yang dihasilkan dapat tercapai dengan baik dan konsisten sesuai standar yang telah ditetapkan. Standar Mutu sendiri adalah seperangkat tolak ukur kinerja yang mencakup masukan proses, hasil, keluaran, serta manfaat yang harus dipenuhi oleh Unit Kerja. Kedepan, peran Ombudsman RI diharapkan mampu terus optimal dengan memberikan dampak positif pada perbaikan pelayanan publik yang menjadi hak masyarakat bagi negara yang menganut konsep welfare state.