

# **BEBERAPA PERMASALAHAN DI WILAYAH PROVINSI KEPRI OLEH : LAGAT SIADARI**

**Rabu, 06 Maret 2019 - Agung Setio Apriyanto**

Â Berdasarkan laporan yang ditangani Ombudsman, penyelesaiannya berlarut-larut karena sejumlah hal sebagai berikut : pertama, pergantian Kepemimpinan (sejak 2016 sudah 3 kali) yang membuat penyelesaian tidak mendapat prioritas pimpinan BP Batam setiap pergantian. Kedua, pimpinan BP Batam yang saat ini tidak diperkenankan mengambil kebijakan strategis termasuk penyelesaian-penyelesaian persoalan-persoalan lahan tersebut.

Data/dokumen di BP Batam terkait lahan yang dialokasikan belum terkelola dengan baik. Hal ini terbukti seringkali BP Batam kesulitan menemukan data/dokumen yang diminta Ombudsman.

Mencermati laporan yang berulang pada pelayanan yang diberikan pemerintah kota Batam. hal ini masih sering terjadi dilaporkan pada oleh masyarakat pada Ombudsman perwakilan Kepri yaitu masalah pengurusan KTP yang masih dikeluhkan masyarakat. Keluhannya pada pencetakan KTP masih tergolong lama dan tidak jelas jangka penyelesaiannya akibat blangko KTP yang kosong atau habis. Kondisi ini masih sering terjadi di kecamatan-kecamatan di kota Batam. Mengingat kota Batam telah mendapatkan Anugerah Predikat Kepatuhan Tinggi atas Standar Pelayanan Publik yang dinilai oleh Ombudsman Perwakilan Riau tahun 2018 lalu, maka seharusnya Pemkot Batam memperhatikan hal ini dengan serius untuk melakukan pembenahan pelayanan. Jangan sampai predikat kepatuhan atas standar pelayanan publik tersebut tidak selaras dengan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Terkait penahanan mobil taksi online oleh Dinas Perhubungan Kota Batam dengan hanya mendasar pada kesepakatan bersama "mensikapi operasional angkutan berbasis aplikasi teknologi informasi di kota Batam" tanggal 31 Oktober 2018 yang ditandatangani DPRD Kota Batam, Kasatlantas Polresta Barelang, Wakil Ketua DPRD Kota Batam Iman Sutiawan, Kadishub Kepri, Kadishub Batam, Ketua Komisi III dan I DPRD Batam. Kewenangan penilangan hanya oleh pihak kepolisian (Lantas) yang menahan SIM pengendara sedangkan mobil tetap dibawa oleh si pemilik/si pengendara (UU 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Jalan Pasal 89 ayat 1-2). Dengan demikian, dasar penahanan mobil taksi online oleh Dishub Kota Batam tidak memiliki dasar hukum yang kuat. Menurut penjelasan pihak Dishub Batam, mobil yang ditahan akan dikeluarkan dan dikembalikan pada si pemilik/pengendara/tertilang apabila membayar biaya tilang. Penahanan mobil tilang taksi online oleh Dishub Batam tidak memiliki SOP.

Provinsi Kepri menjadi salah satu provinsi yang dipilih untuk dilakukan penelitian Indeks Persepsi Maladministrasi pada tahun 2018, bersama dengan 10 Provinsi lainnya yakni Sumatera Utara, Jambi, DKI Jakarta, Jawa Barat, Banten, NTT, Kalimantan Timur, Sulawesi Selatan dan Sulawesi Tenggara. Provinsi yang dipilih merupakan provinsi yang telah mendapatkan predikat hijau dan kuning dengan skor di atas poin 70 berdasarkan Hasil Penilaian Kepatuhan Pemerintah Daerah terhadap UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang dikeluarkan oleh Ombudsman RI pada tahun 2017.

Terkait dengan komposisi wilayah dalam penelitian Indeks Persepsi Maladministrasi, Ombudsman melihat wilayah dari 2 jenis yakni perkotaan dan pedesaan. Dimana Kabupaten yang diambil merupakan kabupaten pada provinsi terpilih yang memiliki jumlah desa terbanyak dengan jumlah penduduk miskin tertinggi berdasarkan persilangan antara data dan informasi kemiskinan kabupaten/kota tahun 2016 yang dihasilkan oleh BPS serta data terkait jumlah desa pada Indeks Pembangunan Desa tahun 2014 yang dikeluarkan oleh Bappenas. Berdasarkan hal tsb, untuk Prov. Kepri maka diperoleh fokus berupa Kab. Lingga dan kota Tanjungpinang.

Pembuatan Indeks Persepsi Maladministrasi sendiri merupakan lanjutan dari Penelitian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik yang telah dilakukan oleh Ombudsman RI sejak tahun 2015 yang bertujuan untuk mendapatkan data primer dari pengguna layanan secara langsung dengan cara memetakan tingkat maladministrasi pada 4 fokus layanan publik dasar, yakni kesehatan, pendidikan, perizinan dan administrasi kependudukan. Penelitian dilakukan dengan metode survei dengan jenis sampling menggunakan quota sampling dengan teknik pengambilan data berupa pengisian kuesioner. Responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengguna layanan langsung sehingga diharapkan

mampu merepresentasikan hasil pengalaman tindakan layanan publik secara akurat. Berikut gambaran pengambilan sampel di Kota Tanjungpinang dan Kab. Lingga Prov. Kepri (jumlah sampel masing-masing wilayah berimbang): Bidang layanan Kesehatan dengan jenis responden Pasien Poli Umum dan Poli Lainnya dengan jumlah 70; Bidang Pendidikan dengan jenis responden Guru dengan jumlah 70; Bidang Perizinan dengan jenis responden Pemohon Izin dengan jumlah 70; Bidang Adminduk dengan jenis responden Pemohon Identitas Kependudukan dan Catatan Sipil dengan jumlah 70.

Kuesioner tersebut diisi secara on the spot oleh pengguna layanan dengan berdasarkan pada kesan atau tanggapan yang diperoleh pengguna layanan pada saat mengakses pelayanan di 4 fokus layanan dasar tersebut dimana pertanyaan yang diajukan terkait dengan penyimpangan standar pelayanan dan penyimpangan perilaku petugas pelayanan dengan indikatornya adalah penundaan berlarut, permintaan imbalan, penyimpangan prosedur, tidak kompeten, tidak patut dan diskriminasi pelayanan.

Besaran nilai Indeks Persepsi Maladministrasi berupa angka 1-10. Makna dari angka tsb ialah semakin mendekati angka 10 semakin tinggi maladministrasi. Klasifikasi nilai Indeks Persepsi Maladministrasi sebagai berikut : nilai 2,50 - 4,37 : kategori tidak ada maladministrasi; Nilai 4,38 - 6,25 : kategori maladministrasi rendah; Nilai 6,26 - 8,12 : kategori maladministrasi sedang; Nilai 8,13 - 10,00 : kategori maladministrasi tinggi.

Berdasarkan hasil penelitian Indeks Persepsi Maladministrasi, Prov. Kepri mendapat skor 5,45 sehingga termasuk ke dalam kategori MALADMINISTRASI RENDAH. Hal ini berarti bahwa persepsi pengguna layanan terhadap keempat fokus layanan tsb yakni kesehatan, pendidikan, perizinan dan administrasi kependudukan menunjukkan tingkat maladministrasi yang rendah. Berikut adalah rekapitulasi sebaran indeks tiap fokus layanan untuk Provinsi Kepri : Perizinan : 5,19; Kesehatan : 5,67; Pendidikan : 5,45; Adminduk : 5,47.