KOSTER TARGET 'ZERO COMPLAIN' LAYANAN PUBLIK

Rabu, 31 Juli 2019 - Dewa Made Krisna Adhi

DENPASAR, NusaBali

Gubernur Bali Wayan Koster menargetkan Provinsi Bali harus mampu menuju provinsi dengan pelayan publik modern yang zero complain. Caranya dengan memperbaiki sistem layanan kepada masyarakat. Untuk itu sedang disiapkan Pergub (Peraturan Gubernur) sebagai payung hukum untuk standarisasi perizinan.

"Saya sudah gariskan kepada jajaran di Pemprov Bali untuk memperbaiki pelayanan menuju zero complain. Semua (pelayanan publik, Red) harus riil, penuh tanggung jawab, dan berjalan untuk mengayomi dan melayani masyarakat secara maksimal. Nanti kita siapkan Pergub-nya," tegas Koster saat membuka Workshop dan Penandatanganan Penguatan Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Hotel Inna Bali Heritage, Jalan Veteran Denpasar, Selasa (30/7) pagi.

Workshop yang diprakarsai Ombudsman Perwakilan Bali itu dihadiri Wakil Ketua Ombudsman RI Lely Pelitasari Soebakty, Kepala Ombudsman Perwakilan Bali Umar Ibnu Alkatab, OPD Pemprov Bali, para Bupati/Walikota yang diwakili para Sekda Kabupaten dan Kota.

Koster yang kemarin didampingi Sekda Provinsi Bali Dewa Made Indra, mengatakan pelayanan publik adalah hak dasar masyarakat yang secara tegas memiliki dasar hukum dalam undang-undang. Kemudian diatur dalam bentuk sejumlah regulasi sebagai payung hukumnya. "Semua orang butuh pelayanan publik, untuk itu harus dijalankan dengan komitmen dan kebijakan yang nyata, dan pemerintah daerah punya kewajiban untuk membuat sistem yang baik secara efektif dan efisien," kata politisi asal Desa Sembiran, Kecamatan Tejakula, Kabupaten Buleleng, ini.

Untuk Bali yang terbilang wilayah kecil hanya dengan 9 kabupaten/kota sesungguhnya sangat memungkin dikelola dalam satu sistem terintegrasi. "Kalau untuk menjalankan fungsi manajemen membangun Bali, kita bisa membuat satu pola untuk mengintegrasikan pola yang ada di Bali. Membangun Bali secara terintegrasi dalam satu pola," beber Ketua DPD PDI Perjuangan Provinsi Bali, ini.

Menurutnya sistem yang dirancang nanti adalah cegah pola sogok menyogok dalam layanan publik. "Saya merancang sistem pengaduan masyarakat yang bisa mengakomodasi complain warga terhadap pelayanan yang dilaksanakan secara online jadi lebih modern. Nggak boleh ada sogok-sogok lagi. Nggak ada KKN lagi. Yang penting itu bersih. Nggak boleh ada bayar membayar. Nanti Pemprov Bali integrasikan dengan kabupaten dan kota. Nanti saling share, saling mengisi, dan saling belajar," tambah Koster.

Koster mencontohkan masalah pelayanan publik di Bali yang masih klasik. Mulai lama waktu proses perizinan yang belum seragam antarkabupaten/kota. "Ada yang lama, ada pula yang cepat. Ada yang gratis, ada pula yang tidak. Untuk itu kami sedang menyiapkan Pergub (peraturan gubernur) untuk standarisasi perizinan, semua kabupaten/kota di Bali akan punya standar teknis yang sama. Jadi ke depannya, jangan beda-beda praktiknya dan jangan dibiarkan terus-menerus seperti itu," ujarnya.

Koster sudah membuktikan pola manajemen pemerintahan di Pemprov Bali yang bersih bebas KKN sama seperti dengan target bebas KKN di layanan publik. Salah satunya adalah pengelolaan pejabat di birokrasi Pemprov Bali.

Koster juga menegaskan komitmennya untuk memangkas modus dan praktik jual beli jabatan yang diduga sempat terjadi di lingkungan pemprov setempat pada era sebelum kepemimpinannya.

"Pengisian jabatan, promosi, dan mutasi harus profesional, basisnya kompetensi orang yang akan menjalankan tugas itu, untuk menjalankan tupoksi organisasi agar berjalan baik," kata Koster.

Koster melarang keras adanya praktik jual beli jabatan. "Sekarang saya mengisi pejabat eselon II, III, dan IV nggak ada bayaran," ucapnya.

Untuk mengisi pejabat eselon II, lanjut Koster, sebelumnya dibentuk panitia seleksi yang unsurnya tiga orang dari jajaran Pemprov Bali (Sekda, Kepala BKD, dan Inspektur Provinsi Bali) dan empat orang dari pihak perguruan tinggi.

Dalam proses seleksi juga sudah jelas parameter yang digunakan menyangkut kompetensi dan penempatan pejabat yang dibutuhkan.

Untuk proses penentuan sejumlah pimpinan OPD beberapa waktu lalu yang telah dilantik, Koster bersama Wagub dan Sekda Bali juga sepakat menentukan pilihan bahwa yang meraih nilai tertinggi dari hasil seleksi yang dilantik. Meskipun dari aturan, Gubernur berwenang juga untuk memilih kandidat salah satu dari tiga besar peraih nilai terbaik hasil seleksi.

Koster mendapatkan informasi bahwa sebelumnya untuk menjadi pejabat setingkat eselon II di lingkungan Pemprov Bali, para calon harus membayar hingga ratusan juta rupiah. Setengahnya harus dibayarkan sebelum pelantikan, dan pelunasannya setelah pelantikan.Dan celakanya, menurut Koster, sudah ada oknum calon pejabat eselon II yang membayar setengahnya dengan cara meminjam uang di bank dan kepada salah satu kepala dinas.

Sebelum Koster menjadi Gubernur Bali, oknum calon pejabat itu sudah mengikuti seleksi dan kala itu meraih peringkat pertama. Namun, karena terkait proses Pilgub Bali kala itu akhirnya belum dilantik.

Setelah Koster dilantik menjadi Gubernur Bali, oknum pejabat tersebut kembali mengikuti seleksi pejabat eselon II, namun tidak berhasil meraih peringkat tiga besar dan sudah tentu tidak bisa dilantik.

Oleh karena oknum ASN yang gagal menjadi pejabat eselon II itu sudah telanjur membayar uang sogokan, akhirnya harus membayar uang pinjaman dengan penghasilan yang ada. "Karena harus mencicil pinjaman, akibatnya yang bersangkutan membuat perjalanan dinas sering-sering untuk mendapat tambahan penghasilan," ucap Koster seperti dilansir Antara.

Wakil Ketua Ombudsman RI Lely Pelitasari Soebekty langsung menyatakan dukungannya. Sebab menurutnya, hal ini sesuai dengan tujuan utama lembaga Ombudsman. "Karena pelayanan publik itu sangat vital perannya. Dari lahir sampai kita mati kita membutuhkan pelayanan publik yang baik dan prima, sesuai dengan yang diatur dalam undang-undang," katanya.

Di sisi lain, dia juga mengapresiasi pencapaian Provinsi Bali yang berpredikat cukup memuaskan dalam hal menanggapi keluhan publik. "Berdasarkan data terakhir yang masuk 28 Juni 2019 lalu, Provinsi Bali dari tahun 2014 mendapatkan 965 laporan. Baik keluhan untuk pelayanan publik, masalah tanah, hingga kepolisian. Dari angka itu yang ditindaklanjuti mencapai 918 laporan alias persentase penyelesaiannya 95,13 persen. Angka ini tertinggi kedua di Indonesia di bawah Provinsi Riau," paparnya.

Sedangkan responsifitas di Bali sudah sangat baik, kinerja perwakilan juga sangat baik. "Target kami 90 persen nasional, dan di Bali bisa melewati target kita," ujar Lely.

Sebetulnya, kata Lely Pelitasari, Ombudsman saat ini lebih cenderung berperan sebagai rekan atau teman curhat yang mendorong pemerintah daerah untuk menyelesaikan berbagai permasalahan terkait pelayanan publik di wilayahnya. "Peran mediasi antarpenyelenggara sekarang juga jadi konsen kita, dan saya kira akan lebih mudah dengan komitmen seperti yang diungkapkan Bapak Gubernur," kata Lely.

Sementara Kepala Ombudsman Perwakilan Bali Umar Ibnu Alkatab, mengatakan Ombudsman mengajak semua pemerintah daerah di kabupaten dan kota serta Pemprov Bali membuat kanal pengaduan. "Yang belum membuat kanal pengaduan supaya segera membuatnya. Sehingga nanti bisa diintegrasi dengan web pengaduan. Web pengaduan dan laporan itu nanti tempatnya besar. Bukan sendiri-sendiri, terintegrasi dia, di mana Ombudsman bisa memantau. KSP (Kantor Staf Presiden) nanti juga bisa memantau," kata Umar.

Menurut Umar, apabila sudah terintegrasi, akan mudah dipantau sejauh mana pelayanan publik di daerah. Sehingga pelayanan dapat ditingkatkan kualitasnya. "Nanti ada fungsi kontrolnya juga. Terukur pula. Kalau pelayanan sampai lewat masa waktu 60 hari, sudah bisa dijadikan indikator oleh Ombudsman. Ada indikatornya, merah artinya belum diproses sama sekali, kuning artinya sedang diproses, hijau artinya sudah ditangani," tutur Umar. *nat