

## LAYANAN PUBLIK MASUK ZONA KUNING

Kamis, 21 Februari 2019 - Sidik Aji Nugroho

**BANYUWANGI** - Pelayanan publik di Banyuwangi selama tahun 2018 ternyata belum memenuhi standar. Nilai Banyuwangi masih kalah jauh dengan kabupaten seperti Pamekasan, Bojonegoro, Tulungagung, dan Kediri. Berdasarkan penilaian Ombudsman Republik Indonesia (ORI), Kabupaten Banyuwangi masuk zonasi kuning kepatuhan tingkat kabupaten.

Dari 199 kabupaten/kota seluruh Indonesia, Banyuwangi menempati *ranking* 147 dengan nilai 52,34 kuning). "Yang kami nilai bukan kualitas layanan publik, tapi pemenuhan standar layanan publik," tegas Vice Admira Firnaherera, Asisten Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Timur saat berkunjung ke kantor *Jawa Pos Radar Banyuwangi*, kemarin. Dalam melakukan penilaian, tim ORI turun langsung ke lapangan.

**"Yang kami nilai bukan kualitas layanan publik, tapi pemenuhan standar layanan publik. Banyuwangi masih jauh dari zona hijau."**

Metode yang dipakai dengan pendekatan penelitian kuantitatif serta pengambilan data dengan observasi secara mendadak, yakni mengamati ketampakan fisik dengan bukti foto. "Pengambilan data kita lakukan secara serentak di seluruh Indonesia antara bulan Mei sampai Juli 2018. Di Jawa Timur kita ambil sampel enam belas kabupaten, termasuk Banyuwangi," ungkap Admira.

Dari penilaian ORI, ada sejumlah produk layanan di sejumlah Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang mendapatkan rapor merah. Seperti di Dinas Pariwisata terkait layanan izin rumah makan dan izin usaha agen travel, nilainya 15,50. Produk layanan izin praktik bidan pada Dinas Kesehatan juga jelek. Nilainya 44,50. "Parameter penilaian kami berdasarkan UU Nomor 25 Tahun 2009. Di sana jelas sekali, penilaian kepatuhan tentang standar pelayanan penyelenggara pelayanan publik. Banyuwangi jauh dari zona hijau," jelas Admira.

Diungkapkan Admira, dari hasil penilaian ORI terhadap kepatuhan selama 2018, Banyuwangi masuk dalam zona kuning dengan nilai 52,34 atau berada di urutan ke-147 dari 199 kabupaten/kota yang dilakukan penilaian. Banyuwangi justru di bawah Kabupaten Jember yang sama-sama zona kuning. "Kabupaten Jember berada di urutan 131 dengan nilai 57,42," imbuhnya.

Banyuwangi justru tertinggal jauh dengan Kabupaten Kediri dan Kabupaten Bojonegoro. Kabupaten Kediri berada di zona hijau pada urutan ketiga dari atas. Sementara Kabupaten Bojonegoro juga di zona hijau di urutan 35 dengan nilai 88,20. "Meski Banyuwangi sering mendapatkan penghargaan nasional dan menjadi rujukan kabupaten/kota lain, tapi faktanya masih tergolong rendah dalam hal kepatuhan/implementasi standar pelayanan publik," ungkap Admira.

Menurut Admira, rendahnya kepatuhan standar pelayanan publik dapat mengakibatkan berbagai jenis maladministrasi. Misalnya ketidakjelasan prosedur, ketidakpastian jangka waktu layanan, pungutan liar (pungli), korupsi, ketidakpastian layanan perizinan investasi, serta kesewenang-wenangan.

Dengan penilaian tersebut, akan diketahui efektivitas dan uji kualitas penyelenggara pelayanan publik di masing-masing kabupaten/kota. "Penilaian kepatuhan ini dimaksudkan untuk mendorong pemenuhan terhadap standar pelayanan publik, dalam rangka mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik," terangnya.

Rencananya bulan Maret nanti, ORI akan kembali melakukan penilaian di sejumlah penyelenggara pelayanan publik. Sebelum dilakukan penilaian, ORI akan mengundang Pemkab, Pemkot, dan Pemprov Jatim untuk memberitahukan atau menginformasikan indikator-indikator penilaian yang dilakukan. "Kita undang agar Pemkab, Pemkot, dan Pemprov mengetahui dan melaksanakannya. Jangan sampai sudah kita undang, tidak hadir dan tidak melaksanakannya," terang Admira.

Dengan mengundang Pemkab, Pemkot, dan Pemprov penilaian pelayanan publik di daerah yang semula mendapatkan berada di zona merah dan kuning bisa meningkat ke zona hijau. "Mudah-mudahan Pemkab Banyuwangi yang saat ini zona kuning bisa masuk zona hijau. Tentunya harus ada komitmen di masing-masing penyelenggara pelayanan publik. Jika ada komitmen, kami yakin bisa," tandasnya.

Dihubungi secara terpisah, Sekkab Banyuwangi Djadjat Sudradjat mengaku sudah mendengar kabar kalau layanan publik di Banyuwangi masuk zona kuning. Terkait penilaian itu pihaknya akan menjelaskan secara tertulis. "Kami masih mengkaji hasil penilaian Ombudsman RI. Penjelasan nanti akan kita sampaikan ke masing-masing SKPD," kata Djadjat dihubungi via ponselnya, sore kemarin. **(ddy/aif/c1**