

# **MEMBANGUN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI HUT KE-20 OMBUDSMAN**

**Kamis, 12 Maret 2020 - Nafi Alrasyid**

Penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dan maksimum senantiasa berbanding lurus dengan kesejahteraan umum. Ini berarti bahwa Negara bertangungjawab atas kualitas apik pelayanan publiknya demi terciptanya cita-cita mulia melalui pemenuhan kebutuhan masyarakatnya. Oleh karena itu, aneka upaya dan inovasi perlu digagas untuk sebuah pelayanan publik yang berkualitas.

Salah satu cara untuk mengawali usaha peningkatan kualitas pelayanan publik itu adalah dengan mendasari seluruh proses penyelenggaraan pelayanan publik pada Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pada bab V peraturan tersebut, terang tertuang kewajiban unit pelayanan dalam menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan. Komponennya pun tegas dibahas.

Dari sini, upaya peningkatan kualitas pelayanan publik bisa dimulai. Melalui standar pelayanan yang diterapkan di setiap unit pelayanan, penyelenggara layanan memiliki tolok ukur pelayanannya. Masyarakat pengguna layanan pun, dengan sendirinya, mendapat kepastian pelayanan. Pengguna maupun penyelenggara layanan juga bisa mengetahui hak dan kewajiban atas pelayanannya.

## **Bagaimana langkah strategis meningkatkan kualitas pelayanan publik?**

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia, Ombudsman Republik Indonesia membentuk Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Jawa Tengah sesuai Keputusan Ketua Ombudsman RI Nomor 22/ORI-SK/I/2012 tanggal 31 Januari 2012, bersama-sama dengan delapan Perwakilan lainnya yang tersebar di beberapa provinsi di seluruh Indonesia antara lain Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Aceh, Provinsi Riau, Provinsi Sumatera Barat, Provinsi Sumatera Selatan, Provinsi Kalimantan Barat, Provinsi Nusa Tenggara Barat, Provinsi Sulawesi Tengah, Provinsi Sulawesi Tenggara.

Menjamin kualitas pelayanan publik tidaklah mudah, dimulai dari membangun kesadaran penyelenggara pelayanan publik, juga perlu pengawasan yang strategis. Pengawasan strategis meliputi pengawasan internal yang terdiri dari Inspektorat selaku pengawas fungsional, Kemenpan RB, atasan langsung penyelenggara pelayanan publik selaku pengawasan melekat menjadi ujung tombak menjamin kualitas pelayanan publik. Selain pengawas internal, untuk mendukung juga diperlukan pengawas eksternal dalam menjaga kualitas pelayanan publik antara lain BPK dan Ombudsman selaku pengemban amanat Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Tak ketinggalan masyarakat juga bertanggungjawab selaku pengawasan sosial sekaligus sebagai pengguna layanan publik. Sehingga langkah strategis meningkatkan pelayanan publik adalah dengan mensinergikan pengawasan pelayanan publik antara pengawas internal, pengawas eksternal, dan pengawasan melekat (atasan langsung) sesuai dengan pasal 35 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009.

## **Bagaimana hasil laporan aduan dan pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah serta upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, sampai dengan HUT ke 20 th?**

Keberhasilan membangun kualitas pelayanan publik mungkin dapat juga diukur melalui jumlah laporan pengaduan masyarakat. Jumlah laporan masyarakat merupakan salah satu indikator tolak ukur baik buruknya kualitas pelayanan publik yang selenggarakan penyelenggara pelayanan publik di suatu daerah baik dilingkungan BUMN, BUMD, BHMN dan Pemerintah Daerah Provinsi/ Kabupaten/ Kota. Pada perkembangannya Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah menerima sejumlah laporan masyarakat dan konsultasi laporan masyarakat atau yang biasa disebut sebagai konsultasi non-laporan karena konsultasi tersebut belum tercatat dalam registrasi laporan masyarakat, bisa jadi bahwa hasil konsultasi tersebut tidak termasuk dalam kewenangan Ombudsman atau tidak memenuhi syarat formil dan materiil sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Berdasarkan registrasi catatan data laporan masyarakat yang lapor ke Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah dari tahun 2017 s.d 2019 menurun, bahwa jumlah laporan pengaduan masyarakat kepada penyelenggara pelayanan publik di Provinsi Jawa Tengah semakin menurun. Hal ini dapat dilihat pada laporan catatan tahunan terhitung mulai tahun 2017 terdapat 256 laporan masyarakat, tahun 2018 terdapat 169 laporan masyarakat, tahun 2019 terdapat 161 laporan masyarakat. Berdasarkan jumlah data tersebut bahwa terjadi penurunan jumlah aduan penyelenggaraan pelayanan publik yang menurut hemat penulis beranggapan bahwa kualitas pelayanan publik di Jawa Tengah dalam tiga tahun ini

semakin membaik.

Upaya Ombudsman dalam mengawal dan menjaga kualitas pelayanan publik di Wilayah Provinsi Jawa Tengah dari tahun 2012 s.d tahun 2020 melalui berbagai cara, antara lain menerima aduan masyarakat terkait pelayanan publik, penilaian kepatuhan standar pelayanan publik, bimbingan teknis standar pelayanan publik, Kajian Pelayanan Publik baik Kajian Kebijakan Cepat (*Rapid Assessment*) dan Kajian Kebijakan sistemik (*Systemik review*) sosialisasi secara rutin dengan membangun mindset penyelenggara pelayanan publik, membangun integritas dan perilaku penyelenggara pelayanan publik sesuai Pasal 34 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, berkoordinasi dan bersinergi serta memberikan saran perbaikan merupakan tindakan konkret yang perlu diambil oleh pembuat kebijakan atau penyelenggara pelayanan publik. (ORI JATENG)