

OMBUDSMAN JATIM SERAHKAN RAPOR PELAYANAN PUBLIK KEPADA DELAPAN KEPALA DAERAH

Rabu, 02 Februari 2022 - Fikri Mustofa

SURABAYA - Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia (RI) Provinsi Jawa Timur menggelar kegiatan penyampaian hasil penilaian atau rapor kepatuhan standar pelayanan publik 2021 kepada delapan Pemkab/Pemkot di Jawa Timur. Delapan pemda tersebut mendapatkan predikat penilaian zona hijau atau menyanggah kepatuhan tinggi terhadap pemenuhan standar pelayanan publik sesuai UU Nomor 25 Tahun 2009.

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Jawa Timur Agus Muttakin menyerahkan langsung hasil penilaian kepatuhan kepada delapan kepala daerah tersebut. Penyerahan dilakukan di kantor Perwakilan Ombudsman RI Jawa Timur di Jalan Ngagel Timur 56 Surabaya, Senin (31/1/2022).

Mereka mewakili Pemkab Banyuwangi (skor 96,75), Pemkab Bondowoso (94,29), Pemkab Lumajang (92,45), Pemkab Probolinggo (92,08), Pemkab Ponorogo (91,77), Pemkot Malang (87,29), Pemkot Surabaya (83,63), dan Pemkab Lamongan (83,13). Pemkot Blitar juga masuk zona hijau (91,45), yang hasil penilaian telah diserahkan dalam seremoni oleh Ombudsman RI di Jakarta pada 29 Desember 2021.

Kepala daerah yang hadir adalah Wali Kota Malang Sutiaji, Bupati Banyuwangi Ipuk Fiestiandani, Bupati Lamongan Yuhronur Efendi, Plt Bupati Probolinggo Timbul Prihanjoko, Bupati Lumajang Thoriqul Haq, Bupati Bondowoso KH Salwa Arifin, dan Sekda Ponorogo Agus Pramono. Sedang Wali Kota Surabaya diwakili Staf Ahli Hidayat Syah.

Agus mengatakan bahwa pemenuhan standar pelayanan publik merupakan kewajiban bagi penyelenggara pelayanan publik sesuai amanat UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pedoman standar pelayanan diatur dalam PermenPANRB Nomor 15 Tahun 2014. Sesuai Pasal 1 PermenPANRB tersebut, penyelenggara wajib menetapkan dan menerapkan standar pelayanan untuk setiap jenis pelayanan.

"Sebab itu, Ombudsman melakukan penilaian untuk mengukur sejauh mana tingkat kepatuhan penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi standar yang menjadi hak masyarakat. Penyelenggara pelayanan publik semestinya sudah tuntas dengan hal-hal yang fundamental seperti ini. Kepala daerah sebagai pembina pelayanan publik sudah semestinya mendorong agar jajarannya patuh terhadap undang-undang pelayanan publik," kata Agus.

Penilaian kepatuhan standar pelayanan publik dilaksanakan sejak 2015 sebagai upaya percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik. Periode pengambilan data dimulai sejak Juni sampai Oktober 2021 dan dilakukan serentak secara nasional.

Di Jawa Timur, pengumpulan data dilaksanakan oleh Kantor Perwakilan Ombudsman RI Jawa Timur meliputi pelayanan yang diselenggarakan Pemprov Jawa Timur dan 38 Pemkab/pemkot. Produk layanan yang menjadi bahan penilaian meliputi perizinan ekonomi dan non-ekonomi yang dikeluarkan dinas penanaman modal atau pelayanan terpadu satu pintu (DPMPTSP), dinas pendidikan, dinas kesehatan, dan dinas kependudukan dan pencatatan sipil di masing-masing pemda.

Substansi survei berisi set indikator, antara lain, menyangkut standar proses layanan, jenis persyaratan, besaran biaya/tarif, durasi waktu, sarana/prasarana, pengelolaan/pejabat pengaduan, dan sejauh mana semua itu terlihat pada media non-elektronik dan elektronik.

"Dalam teknis pengerjaan survei, Ombudsman memposisikan diri sebagai masyarakat pengguna layanan yang ingin tahu berbagai informasi layanan, sehingga kami datang tanpa pemberitahuan terlebih dahulu agar melihat kenyataan empirik dan otentik ihwal kepatuhan penyelenggara layanan," ujar Agus.

Hasil penilaian menyimpulkan pada tiga kategorisasi predikat, yakni zona hijau (kepatuhan tinggi), zona kuning (kepatuhan sedang), dan zona merah (kepatuhan rendah). Untuk zona kuning meliputi 28 Pemkab/pemkot dan Pemprov Jawa Timur. Sedang yang zona merah yakni Pemkab Nganjuk (45,01) dan Pemkab Malang (44,82).

Ada tiga temuan selama pengumpulan data penilaian. Pertama, mayoritas dinas pendidikan dan dinas kesehatan belum memiliki ruang pelayanan sehingga pemohon masih menemui petugas di masing-masing bidang penyelenggara pelayanan publik. Kedua, masih banyak OPD yang belum tahu dan mendapatkan sosialisasi terkait penilaian kepatuhan akibat kurangnya sosialisasi dari bagian organisasi. Ketiga, masih banyak OPD yang tidak memahami perbedaan standar pelayanan dan standar operasional prosedur (SOP) sehingga dalam mempublikasi terkadang tertukar.

Agus mengatakan, selain menyampaikan hasil penilaian, Ombudsman RI Jawa Timur menyerahkan piagam kepada pemda yang menyanggah predikat kepatuhan tinggi atau zona hijau. Hal ini menjadi bentuk apresiasi dari Ombudsman RI kepada kepala daerah yang senantiasa menjaga agar penyelenggara pelayanan publik tetap konsisten untuk patuh terhadap UU Nomor 25 Tahun 2009. Utamanya, menciptakan sistem pengawasan dan evaluasi yang berintegritas terhadap sektor pelayanan dasar seperti pendidikan dan kesehatan.

"Kepala daerah tersebut memahami betul bahwa pelayanan publik yang berkualitas merupakan hak masyarakat," katanya.

Selain itu, hasil penilaian ini dapat menjadi potret atau sinyal kondisi pelayanan publik yang ada di daerah tersebut.

"Dari hasil analisis data kami, zonasi ini (hijau, kuning, merah) amat relevan dengan kualitas laporan masyarakat yang diterima oleh Ombudsman RI Jawa Timur. Jika penyelenggara tidak patuh terhadap standar pelayanan publik, seringkali layanannya berakhir dilaporkan ke kami terkait maladministrasi untuk diperiksa," ujar Agus.

Menurut dia, dalam rangka percepatan kepatuhan dalam pemenuhan standar pelayanan publik, Ombudsman memberikan tiga saran kepada kepala daerah. Pertama, memberikan apresiasi (*award*) kepada pimpinan unit pelayanan publik yang mendapatkan zona hijau. Apresiasi tersebut dalam bentuk penghargaan atas segala upaya dan komitmen dalam memenuhi komponen standar pelayanan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Kedua, memberi teguran dan mendorong implementasi standar pelayanan publik kepada para pimpinan unit pelayanan publik yang mendapatkan zona merah atau kepatuhan rendah dan zona kuning atau kepatuhan sedang.

Ketiga, memantau konsistensi peningkatan kepatuhan dalam pemenuhan standar pelayanan publik di mana setiap unit pelayanan wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan publik sesuai dengan UU Nomor 25 Tahun 2009. (*)