

KAWAL KERUGIAN PELAYANAN PUBLIK AGAR KUALITAS LAYANAN SEMAKIN LAIK

Senin, 30 Januari 2023 - Fauziah Kurniati

Reformasi pelayanan publik disebut menjadi titik strategis sekaligus lokomotif bagi pembangunan praktik *good governance*. Hal ini tentu bukan tanpa alasan. Teori Administrasi Negara mengajarkan bahwa pemerintah pada hakikatnya menyelenggarakan dua fungsi, yaitu fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan. Fungsi pengaturan erat kaitannya dengan hakikat negara modern sebagai negara hukum, sementara fungsi pelayanan berkorelasi dengan kesejahteraan (*welfare*). Lebih lanjut, Dwiyanto (2005) menyatakan bahwa salah satu alasan mengapa pelayanan publik menjadi titik strategis, karena pelayanan publik dianggap mampu membangkitkan dukungan dan kepercayaan masyarakat, hal ini senada dengan penerapan paradigma *New Public Service* di Indonesia yang berbasis humanistik, seperti prinsip yang ditawarkan oleh Denhart & Denhart (2003) yaitu *serve citizens, not customer*.

Eksistensi lembaga pengawas tentu menjadi opsi penting bagi masyarakat untuk melakukan *check and balance* terhadap pelayanan publik. Imbaruddin *et.al* (2021) menyebut aspek akuntabilitas menjadi fokus utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, di mana pemerintah harus menjelaskan secara terbuka, lengkap, dan adil, serta dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Dalam konteks pembangunan nasional, kehadiran Ombudsman RI sebagai lembaga pengawasan pelayanan publik berperan dalam hal pencegahan maladministrasi dan penyelesaian laporan masyarakat.

Menyinggung soal maladministrasi, tentu sangat erat kaitannya dengan kerugian materiil/immateriil yang dirasakan oleh masyarakat dan orang perorangan, hal ini tertera pada Pasal 1 angka (3) Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI. Selanjutnya, pemahaman tersebut disempurnakan melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang tercantum pada Pasal 42 Ayat (3) dan Pasal 48 sekaligus Pasal 50 ayat (5) yang memberikan kewenangan kepada Ombudsman dalam hal penyelesaian ganti rugi dapat dilakukan melalui mediasi, konsiliasi, dan ajudikasi khusus terkait proses penyelesaian sengketa pelayanan publik antar para pihak.

Sepanjang tahun 2022, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bengkulu telah berhasil menyelesaikan 90 laporan masyarakat, diantaranya sebanyak 84.4% atau 38 laporan ditemukan terjadinya maladministrasi. Berdasarkan laporan tersebut, Ombudsman Bengkulu telah menganalisis kerugian materiil yang diderita oleh masyarakat melalui metode pendekatan valuasi *ex-post*. Wolman (2007) menyampaikan *ex-post evaluation* ditujukan untuk memberikan penilaian terhadap tingkat pencapaian tujuan serta dampak dari kebijakan yang dilaksanakan. Perhitungan valuasi dimaksud sebagai proses yang dilakukan untuk menentukan nilai kerugian pelayanan publik sekaligus komitmen Ombudsman dalam mengawal penggunaan APBN (Anggaran Pendapatan Belanja Negara) sebagai wujud kehadiran negara dalam pemenuhan layanan bagi masyarakat.

Hasil perhitungan valuasi menunjukkan bahwa Ombudsman Bengkulu berhasil menyelamatkan kerugian pelayanan publik akibat terjadinya maladministrasi sebesar Rp6.018.032.918,00 yang tersebar ke dalam beberapa substansi laporan masyarakat diantaranya substansi kepegawaian dengan valuasi kerugian pelayanan publik Rp5.633.281.000,00, pemerintah desa (Pelaksanaan Pelayanan Rekonsiliasi Dana Desa) Rp220.301.918,00, perbankan Rp100.000.000,00, ketenagakerjaan Rp63.000.000,00, pendidikan Rp950.000,00, dan pajak (PAD BPHTB) Rp500.000,00.

Adapun perhitungan valuasi difokuskan pada laporan masyarakat yang kesimpulannya ditemukan terjadinya maladministrasi dan memang menampilkan nominal kerugian secara riil. Misalnya, kerugian dalam hal hak gaji, pungutan, dan beban pajak. Sementara, laporan yang simpulannya juga ditemukan maladministrasi namun tidak menampilkan kerugian secara riil, untuk saat ini belum dilakukan perhitungan valuasinya, karena masih membutuhkan standarisasi terkait metode pendekatan valuasi yang tepat, agar hasil perhitungan kerugian pelayanan publik pengguna layanan tidak bias nantinya.

Fauziah Kurniati, Calon Asisten Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bengkulu.