

KOMPETENSI LAYANAN PUBLIK, UJIAN ATAU KEWAJIBAN

Selasa, 02 Mei 2023 - Ita Wijayanti

Mulai tahun 2022, Ombudsman RI melakukan perubahan yang cukup signifikan mengenai penilaian pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah, termasuk instansi vertikal kementerian dan lembaga. Hal ini dimaksudkan untuk memenuhi saran dari presiden RI pada saat penyampaian hasil penilaian kepatuhan terhadap pelayanan publik yang telah dilaksanakan pada tahun 2021. Selain itu, perubahan dalam metode penilaian dianggap cukup penting dilakukan, mengingat kegiatan ini merupakan salah satu upaya kita bersama untuk mencegah terjadinya maladministrasi dengan melakukan penilaian kondisi penyelenggara secara komprehensif.

Perbedaan yang cukup mencolok dalam metode penilaian ini ada pada dimensi penilaian yang tidak hanya menilai standar pelayanan secara *tangible*, namun dilakukan metode wawancara kompetensi kepada penyelenggara layanan publik, baik wawancara pengetahuan seputar pelayanan publik dan pengetahuan soal pengelolaan pengaduan. Selain itu dinilai pula dimensi persepsi maladministrasi, melalui metode wawancara kepada masyarakat pengguna layanan, dan Ombudsman dapat mengukur apakah di suatu unit layanan tersebut terjadi maladministrasi atau tidak.

Selain itu, penilaian kali ini dilakukan secara terbuka, tidak terkesan dilakukan secara mendadak. Hal ini dimaksudkan agar penyelenggara layanan yang akan dinilai memiliki cukup waktu untuk bersiap, membekali diri dengan pengetahuan seputar pelayanan publik, yang diharapkan seharusnya sudah cukup "khatam", apalagi jika penyelenggara layanan tersebut sudah berkecimpung di dunia pelayanan publik dalam waktu yang cukup lama. Selain wawancara, penilaian kali ini juga menggunakan metode observasi terhadap sarana, regulasi, dan proses pelayanan, serta studi dokumen, sebagai bukti dukung atas pernyataan dari penyelenggara layanan dalam sesi wawancara kompetensi.

Setidaknya satu bulan sebelum penilaian dilakukan, Ombudsman sudah memberikan pembekalan/workshop tentang penilaian terhadap perwakilan dari masing-masing kementerian/lembaga dan pemerintah daerah yang akan dinilai. Hal ini bertujuan agar masing-masing penyelenggara layanan mendapatkan gambaran jelas mengenai metode penilaian yang akan dilakukan di lapangan.

Selain itu, diharapkan perwakilan yang ikut dalam kegiatan ini dapat membagikan pengetahuan yang telah didapatkan kepada unit layanan masing-masing yang akan dinilai, seperti Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Dinas Sosial, Dinas Pendidikan, Dinas Kesehatan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kantor Pertanahan, dan Kepolisian. Maka dari itu, penting untuk tidak asal tunjuk perwakilan yang akan ikut dalam kegiatan workshop, agar kegiatan ini berjalan dengan efektif dan bermanfaat bagi penyelenggara layanan.

Pada praktiknya, setelah pengambilan nilai selesai dilakukan oleh assessor dan enumerator dari Insan Ombudsman RI, 90% penyelenggara layanan kesulitan dalam menjawab pertanyaan pada sesi wawancara kompetensi. Baik wawancara kompetensi mengenai pelayanan publik secara umum, maupun wawancara kompetensi mengenai pengelolaan pengaduan. Padahal jika dicermati lagi, seluruh pertanyaan yang ada cukup sederhana, dan praktik atau prosesnya dilakukan setiap hari pada unit layanan oleh penyelenggara. Sehingga hanya ada dua kemungkinan jika responden tidak bisa menjawab.

Pertama, layanan di unit tersebut memang tidak sesuai dengan amanat Undang-Undang 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, atau responden memang memiliki pengetahuan yang minim soal pelayanan publik. Kemudian pada kegiatan workshop juga telah disebutkan poin-poin apa saja yang perlu menjadi cermatan dalam penilaian. Jika sampai responden tidak bisa menjawab pada sesi wawancara, kemungkinan ada pesan yang tidak tersampaikan oleh perwakilan yang ikut serta dalam kegiatan workshop sebelum penilaian, atau pesan sudah tersampaikan namun tidak ada minat yang kuat untuk mempelajari dan memahami pengetahuan mengenai penilaian penyelenggaraan pelayanan publik.

Minimnya keinginan untuk mendalami pengetahuan tentang pelayanan publik bagi penyelenggara layanan tentu harus menjadi perhatian serius bagi semua pihak. Penyelenggara yang memberikan pelayanan kepada masyarakat wajib dibekali pengetahuan dan pelatihan mengenai pelayanan publik termasuk bagaimana cara mengelola pengaduan. Jika tidak, akan terjadi banyak dampak buruk terhadap jalannya proses pemberian layanan terhadap masyarakat yang berujung pada terjadinya praktik-praktik maladministrasi, sampai dengan korupsi.

Banyak respons yang diterima oleh assessor maupun enumerator saat melakukan penilaian ini ke unit penyelenggara layanan. Ada yang memang benar-benar siap dan membekali diri dengan pengetahuan, ada yang hanya siap secara mental namun minim pengetahuan, ada yang cuek/tidak peduli, dan ada yang pasrah. Jika sebuah pemerintah ingin memberikan pelayanan publik yang prima terhadap masyarakat, tentu seluruh penyelenggara harus siap dan memiliki bekal pengetahuan.

Tidak ada tempat bagi penyelenggara yang acuh, dan yang pasrah dengan keadaan tanpa ada keinginan untuk berusaha

memperbaiki keadaan layanan. Sikap negatif ini tentu memberikan sumbangsih cukup besar terhadap anjloknya penilaian penyelenggaraan pelayanan publik. Sudah seharusnya setiap penyelenggara layanan memahami pengetahuan soal pelayanan publik bahkan hafal "di luar kepala". Jangan sampai penilaian yang dilakukan oleh Ombudsman dianggap sebagai ujian sehingga setiap penilaian dianggap berat dan menjadi beban setiap tahun. Memiliki kompetensi dalam memberikan pelayanan publik yang prima bagi masyarakat tentu sudah menjadi suatu kewajiban bagi seluruh penyelenggara layanan.

Ita Wijayanti, S.H

Asisten Pencegahan Maladministrasi Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Selatan