

MENANTI KOMITMEN SEKDA BARU NTT

Kamis, 14 Juli 2022 - Veronica Rofiana Edon

Beberapa bulan belakangan santer diskursus di kalangan masyarakat tentang siapa yang akan menempati posisi Sekretaris Daerah Provinsi NTT setelah Ben Polomaing purnatugas. Tak ayal, sebagai provinsi yang heterogen, tentu beragam sudut pandang turut memperkaya diskursus tersebut, dari bukan hanya tentang siapa dan kapan, melainkan bagaimana menentukan nama yang tepat untuk menempati jabatan itu.

Namun, terlepas dari diskursus yang ada, sesungguhnya kriteria dan syarat secara jelas sudah diatur sebagai acuan seorang ASN dapat melamar untuk jabatan sekretaris daerah, dengan proses berlapis dari daerah hingga ke pemerintah pusat. Dalam kacamata pelayanan publik, sekretaris daerah merupakan jabatan vital dalam kinerja pelayanan publik daerah. Undang-undang menegaskan bahwa sekretaris daerah mengambil peranan penting selaku penanggung jawab pelayanan publik pada sebuah daerah.

Kini, publik pun mendapat jawaban dengan dilantiknya Domu Warandoy sebagai Sekretaris Daerah Provinsi NTT yang baru pada tanggal 13 Juli 2022. Sesuai pernyataannya ke publik, bahwa ia berkomitmen menjalankan amanah ini dengan penuh tanggung jawab, menegaskan adanya tanggung jawab atas harapan masyarakat akan peningkatan kualitas pelayanan publik pada Pemerintah Provinsi NTT.

Dalam tataran praktikal, pelayanan publik sesungguhnya dapat digambarkan sebagai proses bagaimana peran penyelenggara negara termasuk BUMN/BUMD, swasta dan perseorangan yang melakukan kegiatan mendistribusikan pelayanan dari negara dalam bentuk barang, jasa dan administrasi kepada masyarakat. Oleh karenanya, dapat dikatakan bahwa secara makro kegiatan pelayanan publik memiliki cakupan aspek yang sangat luas dalam semua sendi kehidupan berbangsa dan bernegara, atau dapat dikatakan bahwa pelayanan publik merupakan bukti negara hadir mengurus rakyatnya mulai dari sejak kelahiran, proses kehidupannya hingga kematian. Dengan demikian beban pelayanan publik pada level pelaksanaan merupakan suatu hal yang tidak gampang. Untuk itu, dalam praktiknya membutuhkan seni manajerial serta begitu banyak instrumen sebagai acuan pelaksanaan pelayanan publik yang termasuk di dalamnya memerlukan partisipasi masyarakat. Å

Å

Penanggung Jawab Pelayanan Publik

Pelayanan publik telah diatur dalam regulasi tersendiri sebagai lex spesialisnya yakni Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam beberapa kali kegiatan Ombudsman NTT dengan menghadirkan Wakil Gubernur NTT Josef Nae Soi, beliau selalu mengatakan bahwa Undang-undang tersebut merupakan buah tangannya bersama rekan-rekan DPR RI semasa di Komisi II. Untuk itu, dapat dipastikan bahwa isu pelayanan publik dalam proses seleksi sekretaris daerah NTT menjadi salah satu pertimbangan dalam rangka menata penyelenggaraan pelayanan publik NTT menuju pelayanan publik prima dan berdaya saing.

Dalam Undang-undang tersebut, secara jelas telah mengatur bahwa penanggung jawab pelayanan publik adalah sekretaris daerah. Adapun tugas sekretaris daerah sebagai penanggung jawab pelayanan publik, yakni mengkoordinasikan kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan pada setiap satuan kerja; melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan melaporkan kepada pembina pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik di seluruh satuan kerja unit pelayanan publik.

Tugas dan tanggung jawab pekerjaan ini bukan hal yang mudah karena memerlukan dukungan sumber daya yang memadai pada semua level penyelenggara pelayanan publik agar mampu memberikan hasil yang maksimal dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Å Å

Å

Tantangan dan Harapan Pelayanan Publik di NTT

Dalam rentang hampir satu dasawarsa perjalanan rencana pembangunan nasional, Ombudsman Republik Indonesia telah mengambil peran dalam mendorong penyelenggara pelayanan publik baik pusat dan daerah untuk memenuhi kewajiban dalam menyediakan standar pelayanan sebagai acuan pemberian pelayanan kepada masyarakat termasuk dalam rangka mendorong penguatan kelembagaan dan manajemen pelayanan publik serta penguatan kapasitas pengelolaan kinerja pelayanan publik demi tercapainya birokrasi yang berorientasi pelayanan. Adapun bentuk evaluasi

yang dilakukan dengan menilai tingkat kepatuhan penyelenggara terhadap pemenuhan standar pelayanan publik serta publikasinya, baik itu dalam bentuk manual maupun secara elektronik melalui laman resmi pemerintah daerah.

Hasil penilaian kepatuhan standar pelayanan publik Pemerintah Provinsi NTT tahun 2021 dengan mengambil sampel pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan serta Dinas Kesehatan, masih menunjukkan tingkat kepatuhan sedang. Adapun selain standar pelayanan, dalam penilaian ini juga melihat pemenuhan sarana dan layanan bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus/disabilitas, survei kepuasan masyarakat serta pengelolaan pengaduan internal pemerintah. ^Â

Hasil yang menunjukkan tingkat kepatuhan sedang disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain masih terdapat dinas yang belum menyusun dan menetapkan standar pelayanan secara lengkap terhadap jenis layanan serta mempublikasikannya; dinas masih belum menerapkan sistem informasi publik secara elektronik melalui laman resmi pemerintah daerah atau menerapkan sistem pelayanan berbasis elektronik (SPBE); dinas masih belum menyediakan sarana dan layanan bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus/disabilitas; dinas masih belum melakukan evaluasi kinerja melalui survei kepuasan masyarakat minimal sekali setahun; dinas masih belum menyediakan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara internal.

Tentunya hal ini menjadi tantangan ke depan bagi sekretaris daerah karena mengemban tugas sebagai penanggung jawab pelayanan publik pemerintah daerah. Upaya koordinasi, evaluasi serta pelaporan atas kinerja pelayanan publik perangkat daerah menjadi suatu hal yang penting untuk dijadikan target dalam waktu dekat, belum lagi soal target reformasi birokrasi yang sedang gencar dilakukan secara nasional perlu menjadi perhatian serius Pemerintah Provinsi NTT. Paling tidak dalam waktu dekat terdapat dinas perangkat daerah yang menjadi role model atau *pilot project* untuk dilakukan pencanangan zona integritas (ZI) menuju wilayah bebas korupsi (WBK) serta wilayah birokrasi bersih dan melayani (WBBM).

Di sisi lain inovasi pelayanan publik juga harus menjadi sebuah keniscayaan sehingga setiap perangkat daerah harus mengambil peran dalam rangka mengikuti tren perkembangan pelayanan publik yang sesuai dengan ekspektasi masyarakat, terutama masyarakat milenial yang membutuhkan kecepatan, kenyamanan dan teknologi informasi atas layanan publik.

Akhirnya tidak berlebihan jika saya meminjam kalimat Nurcholish Madjid yang mengatakan bahwa hidup adalah *made of action*, tidak lebih dan tidak kurang. Jika keberadaan kita tidak membawa dampak bagi sekeliling, sesungguhnya kita tidak sedang hidup. Kita perlu memaknai kehidupan kita dengan berbuat sesuatu untuk memperbaiki keadaan. Selamat berkarya Sekda NTT yang baru, masyarakat NTT tentu akan terus mendukung setiap upaya demi mewujudkan NTT Bangkit, NTT Sejahtera.

Penulis:

Yosua Pepris Karbeka - Asisten Perwakilan Ombudsman RI NTT