

NYALA ASA PELAYANAN PUBLIK DI DIY

Kamis, 20 Januari 2022 - Fajar Hendy Lesmana

Penghujung tahun 2021 kemarin, dunia birokrasi sempat diwarnai keriuhan dikarenakan hasil Penilaian Kepatuhan yang dipublikasikan oleh Ombudsman RI (ORI) dalam acara "Penganugerahan Predikat Kepatuhan Tinggi Standar Pelayanan Publik". Penilaian tersebut secara konsisten dilakukan setiap tahun sejak 2015 serta ditujukan sebagai upaya ORI sebagai lembaga pengawas untuk memastikan adanya peningkatan kualitas standar pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah. Senada dengan tujuan tersebut, Presiden Joko Widodo dalam sambutannya ketika membuka acara menyampaikan secara eksplisit bahwa "*pelayanan publik merupakan bukti nyata kehadiran negara di tengah masyarakat*". Sebuah pernyataan pembuka yang sekaligus menyentil kesadaran kita betapa krusialnya kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Di titik inilah, baik buruknya wajah negara langsung dapat ditakar berdasarkan praktik pelayanan publik yang diberikan.

Saat ini desain Penilaian Kepatuhan memang sebatas mengukur hal-hal yang sifatnya *tangible* atau kasatmata. Rumusan indikator penilaian berangkat dari komponen standar pelayanan publik yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; di antaranya: informasi tentang persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur, produk pelayanan, jangka waktu penyelesaian, biaya/tarif, ketersediaan maklumat layanan, ketersediaan ruang tunggu, ketersediaan toilet untuk pengguna layanan, ketersediaan loket/meja layanan, ketersediaan sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus, ketersediaan pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus, ketersediaan sarana pengaduan, ketersediaan informasi prosedur penyampaian pengaduan, ketersediaan pejabat/petugas pengelola pengaduan, ketersediaan sarana pengukuran kepuasan pelanggan, ketersediaan visi dan misi pelayanan, ketersediaan motto pelayanan, ketersediaan petugas penyelenggara menggunakan ID Card/seragam, pelayanan terpadu satu pintu, pelayanan pada dinas, serta rekognisi atau pengakuan dari lembaga lain.

Meskipun demikian, pada derajat tertentu Penilaian Kepatuhan dapat dijadikan tolok ukur, baik bagi birokrasi maupun masyarakat sebagai pengguna layanan, untuk mengetahui sejauh mana suatu lembaga publik berkomitmen menyuguhkan pelayanan publik yang berkualitas. Hal ini juga menjadi bagian dari upaya untuk meminimalisasi potensi maladministrasi dan praktik koruptif dalam pengurusan pelayanan publik.

Lebih dari itu, hasil yang diperoleh dapat pula dijadikan rujukan bagi birokrasi untuk berbenah ataupun melengkapi komponen-komponen dasar yang belum terpenuhi. Sehingga harapannya akan terjadi perbaikan nilai bagi entitas pemerintahan yang sebelumnya masuk dalam penilaian zona merah ataupun zona kuning untuk dapat menjadi sepenuhnya zona hijau.

Tipologi Capaian

Begitulah yang terjadi di DI Yogyakarta (DIY). Baik Pemerintah Provinsi maupun Pemerintah Kabupaten/Kota menunjukkan upaya perbaikan terhadap standar dasar pelayanan publik sejak dilakukan penilaian pertama kali. Untuk Pemerintah Provinsi, misal, pada tahun 2016 masuk dalam kluster zona merah, kemudian terjadi peningkatan nilai ke zona kuning di tahun 2017, dan akhirnya berhasil masuk zona hijau pada tahun 2018.

Ketika dilakukan penilaian kembali di tahun 2021 kemarin, Pemerintah Provinsi mampu mempertahankan kualitas zona hijau dengan perolehan nilai yang tergolong tinggi secara nasional. Pola serupa terjadi pula untuk Pemerintah Kabupaten yang masuk zona kuning di tahun 2017, kemudian meningkat ke zona hijau di tahun 2018 dan 2021. Sementara untuk Pemerintah Kota, tetap konsisten di zona hijau saat dinilai pada tahun 2015, 2016, dan terakhir 2021.

Kondisi di atas adalah tampilan umum. Namun ketika kita analisis secara khusus, muncul gambaran menarik yang memperlihatkan perbedaan tipologi di masing-masing daerah. *Pertama*, dari aspek kuantitatif geografis, tampak disparitas capaian kepatuhan antar wilayah. Komparasinya terlihat mencolok ketika Pemerintah Kabupaten Kulon Progo tak memiliki satupun indikator standar pelayanan publik yang memperoleh skor maksimal. Situasi ini tentu dapat dijadikan perhatian khusus bagi otoritas setempat untuk menggenapi beberapa hal yang masih kurang.

Kedua, secara kualitatif dari indikator penilaian kepatuhan. Sedikitnya terdapat dua indikator yang belum optimal disediakan oleh Pemerintah Kabupaten/Kota di Provinsi DIY, yaitu ketersediaan informasi prosedur penyampaian pengaduan dan ketersediaan pejabat/pengelola pengaduan. Dua indikator tersebut penting untuk lebih dioptimalisasi sebagai upaya menangkap masukan publik dan secara bersamaan dapat difungsikan untuk perbaikan kualitas kelembagaan. Di sisi lain, apresiasi patut diberikan ketika penyelenggaraan pelayanan publik di Provinsi DIY mulai diarahkan pada upaya pemenuhan aspek inklusifitas. Hal ini terlihat dari perolehan nilai maksimal pada indikator ketersediaan sarana khusus bagi pengguna layanan publik berkebutuhan khusus. Meski perlu ditekankan kembali, apa

yang dinilai masih dalam tataran tampilan fisik seperti adanya fasilitas tangga landai (ramp) ataupun toilet khusus untuk pengguna kursi roda. Namun demikian, pada tingkat paling minimal, nilai zona hijau yang diperoleh setiap entitas pemerintahan di Provinsi DIY seharusnya menjadi garansi awal bagi terpenuhinya hak-hak publik dalam mengakses pelayanan yang dibutuhkan.

Bukan Garis Akhir

Kita boleh berbangga dengan hasil ini. Namun menenggelamkan diri pada ilusi kepuasan hanya akan membawa kita pada *kemandegan* berpikir dan berinovasi. Padahal, sebagaimana Osborne (2010) tekankan bahwa esensi vital dari pelayanan publik harus mampu memberi dampak perubahan pada isu-isu yang lebih luas, khususnya dalam hal keberlanjutan sosial ataupun lingkungan. Dengan demikian, selain meningkatkan standar pelayanan yang belum optimal, menjadi penting bagi otoritas pemerintahan di Provinsi DIY untuk merespons kebutuhan yang tengah dirasakan oleh masyarakat Jogja.

Belakangan, suara-suara dan percakapan publik yang menyeruak entah di media sosial ataupun di ruang fisik sudut-sudut kota, perlu menjadi perhatian sebagai bagian dari pemenuhan pelayanan publik. Persoalan keamanan, akses untuk ruang berekspresi, standar hidup layak, ataupun hal yang menyangkut kepemilikan ruang, adalah serentetan keresahan organik yang muncul dari masyarakat. Memperhatikan hal tersebut, keterlibatan masyarakat sebagai pengguna layanan dalam koridor ko-produksi pelayanan publik patut diaktivasi agar keluaran pelayanan publik sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan yang ada.

Rasanya, dua kali memperoleh nilai tinggi dan masuk zona hijau saat Penilaian Kepatuhan sudah cukup menjadi modal awal. Prestasi tersebut mengisyaratkan bahwa Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota di Provinsi DIY sudah siap pada penilaian kualitas pelayanan publik yang lebih substantif. Maka ke depan, ketika membicarakan Penilaian Kepatuhan untuk otoritas pemerintahan di DIY, kita bisa lebih berfokus pada kondisi bagaimana standar-standar pelayanan publik tersebut dijalankan di lapangan serta sistem pelayanan publik seperti apa yang dibangun untuk memberikan kepuasan pada masyarakat. Harapan kita bersama, jangan sampai nyala asa atas kualitas pelayanan publik yang mulai bertumbuh di DIY menjadi redup dan padam.

Adriansyah Dhani Darmawan

Asisten Bidang Pencegahan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi DI Yogyakarta

*Dimuat di Harian Jogja Edisi jumat 14 Januari, halaman 4