

# PESAN UNTUK KEPALA DAERAH

Senin, 24 Maret 2025 - kalsel

Kamis, 20 Februari 2025

adalah momen bersejarah bagi bangsa Indonesia. Pada hari itu Presiden Republik Indonesia (RI), Prabowo Subianto, untuk pertama kali melantik secara serentak 961 kepala daerah hasil pemilihan kepala daerah (pilkada) pada 27 November 2024. Terdiri dari 33 gubernur, 33 wakil gubernur, 363 bupati, 362 wakil bupati, 85 wali kota dan 85 wakil wali kota. Termasuk pula kepala daerah di Provinsi Kalimantan Selatan (Kalsel), yaitu 1 gubernur, 1 wakil gubernur, 11 bupati, 11 wakil bupati, 1 wali kota dan 1 wakil wali kota.

Dalam acara pelantikan di Istana Kepresidenan Jakarta tersebut, Presiden RI atas nama bangsa dan negara Indonesia mengingatkan kepada seluruh jajaran kepala daerah bahwa mereka adalah penerima mandat dan kepercayaan dari rakyat. Tugasnya menjadi pelayan atau abdi rakyat dalam rangka membela kepentingan rakyat dan memperjuangkan perbaikan hidup rakyat. Apa yang disampaikan Presiden RI dimaksud merupakan pesan sekaligus amanat yang harus disikapi dengan serius dan sebagai rujukan maupun pedoman dalam pelaksanaan tugas kepala daerah di periode kepemimpinannya masing-masing.

Untuk mewujudkan misi mulia tersebut, satu hal strategis yang perlu dilakukan adalah dengan memastikan penyelenggaraan pelayanan publik yang dapat memenuhi hak dan kebutuhan dasar setiap warga negara dan penduduk. Dalam Undang-Undang (UU) RI Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, kepala daerah (gubernur, bupati, wali kota) berperan penting guna menjamin kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik dengan menjalankan tugas pembinaan dan pengawasan. Artinya pelayanan publik yang baik dan berkualitas membutuhkan kehadiran dan komitmen kuat dari kepala daerah untuk menyusun, mengeksekusi dan mengendalikan berbagai program kerja maupun rencana aksi di bidang pelayanan publik yang berdampak positif bagi masyarakat banyak, tidak hanya untuk kepentingan dan golongan tertentu.

Kepala daerah tidak bekerja sendiri serta tidak perlu bingung harus memulai dari mana dan berupa apa. Banyak data, fakta dan dokumen yang bisa digunakan sebagai referensi serta inspirasi dalam menginisiasi gerakan perubahan dan perbaikan pelayanan publik. Salah satunya adalah dengan mendasarkan pada hasil pengawasan Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalsel. Hal ini mengingatkan Ombudsman RI merupakan lembaga negara yang memiliki fungsi pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik serta berwenang memberikan saran dan rekomendasi demi mencegah serta memberantas maladministrasi atau penyimpangan terhadap tata kelola pelayanan publik yang baik dan benar.

Secara umum hasil pengawasan Ombudsman Kalsel terkait penyelenggaraan pelayanan publik di Kalsel dapat dilihat dari dua sisi. Pertama, dari sisi penilaian kepatuhan, ini adalah program strategis nasional yang tertuang dalam Peraturan Presiden RI Nomor 18 Tahun 2020, dilaksanakan dalam rangka mengukur kepatuhan penyelenggara pelayanan publik terhadap UU RI Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Melalui penilaian tersebut, diharapkan ada perbaikan kualitas pelayanan publik dan pencegahan maladministrasi, khususnya menyangkut pemenuhan standar pelayanan, penyediaan sarana dan prasarana (sarpras), peningkatan kompetensi pelaksana layanan, pengelolaan pengaduan serta partisipasi masyarakat.

Berdasarkan data hasil penilaian Ombudsman Kalsel, dalam tiga tahun terakhir (2022-2024) ada kemajuan yang signifikan diraih pemerintah daerah (pemda) se Kalsel. Secara rata-rata, tahun 2022 nilai pemda se Kalsel sebesar 72,83 atau masuk Zona Kuning dengan Kualitas Sedang dimana dari 14 pemda hanya lima yang terkategori Zona Hijau. Tahun 2023, nilainya meningkat menjadi rata-rata 88,12 atau masuk Zona Hijau dengan Kualitas Tertinggi dan tahun 2024 naik lagi menjadi rata-rata 93,64 atau masuk Zona Hijau dengan Kualitas Tertinggi dimana semua pemda sudah terkategori Zona Hijau, bahkan Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan masuk 10 besar tingkat nasional. Tentu ini menjadi modal awal dan bekal yang berharga bagi kepala daerah untuk memimpin daerahnya masing-masing serta memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Penilaian positif dimaksud patut untuk dipertahankan dan terus ditingkatkan. Maka, beberapa catatan khusus berikut perlu jadi atensi dan ditindaklanjuti dalam rangka ikhtiar perbaikan pelayanan publik secara berkesinambungan. Pertama, kurangnya pemahaman dan penyediaan pelayanan khusus, bahkan ditemukan lokus penilaian yang sama sekali tidak menyediakan pelayanan khusus. Pelayanan khusus diatur dalam UU RI Nomor 25 Tahun 2009. Penyelenggara pelayanan publik berkewajiban memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus bagi anggota masyarakat tertentu yang tergolong kelompok rentan, yaitu antara lain penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil, dan anak-anak. Oleh karenanya setiap pelaksana layanan mesti paham siapa saja yang tergolong kelompok rentan dan bagaimana bentuk layanan yang bisa disediakan kepada mereka.

Kedua, minimnya pembinaan terhadap pengelola pengaduan. Ada lokus penilaian yang sama sekali tidak melakukan kegiatan pembinaan atau pembinaan dilakukan hanya pada saat muncul permasalahan. Padahal pembinaan sangat penting dalam rangka memastikan bahwa pengelola atau petugas memiliki kompetensi yang memadai dalam melaksanakan fungsi

pengelolaan pengaduan serta pengaduan yang diterima ditindaklanjuti dan dipastikan penyelesaiannya. Ketiga, persepsi dari masyarakat pengguna layanan, meskipun dalam persentase kecil, yang menyampaikan masih adanya praktik permintaan imbalan dan perbuatan mengulur waktu penyelesaian pelayanan atau melebihi baku mutu waktu dari janji pelayanan.

Sisi kedua yang dapat dilihat dari hasil pengawasan Ombudsman Kalsel adalah terkait penyelesaian laporan masyarakat. Sepanjang tahun 2024, jumlah laporan masyarakat yang ditangani sebanyak 235, meningkat dibandingkan tahun 2023 sebanyak 227. Kenaikan jumlah laporan ini salah satunya bisa diartikan bahwa tata kelola penyelenggaraan pelayanan publik belum berjalan optimal, sehingga memang membutuhkan pembenahan yang terus menerus - atas orkestrasi kepemimpinan kepala daerah. Faktanya, dari 235 laporan masyarakat tersebut, pemda yang paling sering dilaporkan (63,83%).

Substansi yang dilaporkan mencakup setidaknya 19 sektor pelayanan publik. Diantaranya yang menonjol dan menjadi sorotan yaitu layanan dasar kependudukan, terkait penerbitan dokumen kependudukan yang tidak sesuai prosedur dan keterbatasan layanan bagi masyarakat yang berdiam jauh dari kota dan tergolong Tertinggal, Terdepan dan Terluar (3T). Selanjutnya, substansi infrastruktur menyangkut perbaikan jalan dan jembatan yang rusak, substansi pendidikan terkait pungutan untuk acara perpisahan sekolah atau biaya pengembangan dan operasional sekolah lainnya serta penahanan ijazah. Berikutnya, substansi telekomunikasi dan informatika dalam konteks kesemrawutan kabel telekomunikasi atau *fiber optic*. Substansi lainnya yakni layanan di sektor perpajakan mengenai transparansi dalam mekanisme dan prosedur penetapan harga transaksi jual beli tanah dan bangunan, serta tata kelola layanan Samsat se Kalsel yang memerlukan penguatan penyusunan dan publikasi standar pelayanan publik dan optimalisasi tata kelola pengaduan. Terakhir berkenaan dengan kepegawaian terutama dalam hal penegakan disiplin atas pelanggaran nilai-nilai dasar, kode etik dan kode perilaku Aparatur Sipil Negara (ASN).

Pada masa efisiensi yang digaungkan Presiden Prabowo Subianto saat ini, kepala daerah diminta fokus mengalokasikan anggaran belanja pada target kinerja pelayanan publik, sebagaimana Instruksi Presiden RI Nomor 1 Tahun 2025. Maka, hasil pengawasan Ombudsman Kalsel seperti yang tergambar dari sisi penilaian kepatuhan dan penyelesaian laporan masyarakat di atas dapat dimanfaatkan sebagai basis argumentasi yang kuat untuk mewujudkan fokus dimaksud.

Selamat bekerja bagi seluruh kepala daerah di Kalsel. Semoga sukses dan amanah dalam mengemban tugas untuk menciptakan pelayanan publik yang lebih baik, berkualitas prima dan terhindar dari maladministrasi.

Oleh:

Hadi Rahman

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Prov. Kalsel