

RAPOR MERAH PEMERINTAH DAERAH

Senin, 03 Januari 2022 - Victor William Benu

Lembaga negara pengawas pelayanan publik, Ombudsman RI pada akhir tahun 2021 kembali menganugerahkan predikat kepatuhan standar pelayanan bagi instansi pemerintah penyelenggara pelayanan publik. Pada hari Rabu (29/12/2021) bertempat di Hotel Grand Sahid Jaya Jakarta. Ombudsman RI menyerahkan piagam predikat kepatuhan tinggi kepada 17 kementerian, 12 lembaga, 13 provinsi, 34 kota, dan 103 kabupaten.

Provinsi NTT menempati urutan ke-28 dari 34 provinsi se-Indonesia dan berada pada tingkat kepatuhan sedang (zona kuning). Untuk tahun 2021, Penilaian Kepatuhan dilakukan secara serentak terhadap 24 kementerian, 15 lembaga, 34 pemerintah provinsi, 98 pemerintah kota dan 416 kabupaten.

Penilaian dilakukan selama periode bulan Juni-Oktober 2021, dimana pengambilan data bagi kementerian dan lembaga dilaksanakan oleh kantor pusat serta pengambilan data bagi pemerintah provinsi, pemerintah kabupaten, pemerintah kota, dan instansi vertikal dilaksanakan oleh kantor-kantor perwakilan. Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Publik ini diharapkan menjadi acuan utama bagi penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia.

Kepatuhan Standar Pelayanan Publik

Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 mengamanatkan kepada Ombudsman RI agar berkomitmen bekerja secara maksimal mendorong pemerintah agar selalu hadir dalam membangun tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, demokratis dan terpercaya.

Dalam rangka melakukan fungsi pengawasan tersebut, Ombudsman melakukan penilaian tingkat kepatuhan di kementerian, lembaga dan pemerintah daerah terhadap standar pelayanan publik menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Hal ini sejalan dengan prioritas nasional Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2020-2024.

Penilaian kepatuhan bertujuan mengingatkan kewajiban penyelenggara negara agar memberikan layanan terbaik kepada masyarakat dengan memenuhi komponen standar pelayanan sesuai Pasal 15 dan Bab V Undang-undang Pelayanan Publik. Hasil penilaian diklasifikasikan dengan menggunakan *traffic light system* zona merah untuk tingkat kepatuhan rendah, zona kuning untuk tingkat kepatuhan sedang, dan zona hijau untuk tingkat kepatuhan tinggi.

Dalam penilaian kepatuhan ini, Ombudsman memposisikan diri sebagai masyarakat pengguna layanan yang ingin mengetahui hak-haknya dalam pelayanan publik. Misalnya ada atau tidaknya persyaratan pelayanan, kepastian waktu dan biaya, prosedur dan alur pelayanan, sarana pengaduan, pelayanan yang ramah dan nyaman, dan lain-lain.

Ombudsman belum sampai pada penilaian bagaimana ketentuan terkait standar pelayanan itu disusun dan ditetapkan namun fokus pada atribut standar pelayanan yang wajib disediakan pada setiap unit pelayanan publik. Atribut dimaksud berupa *standing banner*, brosur, *booklet*, pamflet, media elektronik, dan sebagainya. Penilaian hanya berfokus pada atribut standar yang sudah terpasang dan terlihat di ruang pelayanan, hal mana memudahkan masyarakat luas untuk mengakses standar pelayanan.

Pengabaian terhadap standar pelayanan publik berpotensi memburuknya kualitas pelayanan. Hal ini dapat kita perhatikan melalui indikator kasat mata. Dengan tidak terdapatnya maklumat pelayanan yang dipampang misalnya maka potensi terhadap kepastian hukum terhadap pelayanan publik akan sangat besar. Untuk standar biaya yang tidak dipasang maka praktik pungli, calo, dan suap seakan akan menjadi lumrah di kantor tersebut.

Pengabaian terhadap standar pelayanan juga berpotensi menimbulkan maladministrasi dan perilaku koruptif yang tidak hanya dilakukan aparatur pemerintah secara individual namun juga secara sistematis melembaga dalam instansi pelayanan publik tersebut. Dalam jangka panjang pengabaian terhadap standar pelayanan publik berpotensi mengakibatkan penurunan kredibilitas peranan pemerintah sebagai fasilitator, regulator, dan katalisator pembangunan.

Hasil Survei Pemerintah Daerah di NTT

Khusus Provinsi NTT, Tim Ombudsman telah mengunjungi dan menilai 207 unit penyelenggara layanan di 22 kabupaten/kota dan pemerintah provinsi. Dari 22 kabupaten/kota dan pemerintah provinsi tersebut, tidak ada satu pun pemerintah daerah yang mendapat Predikat Kepatuhan Tinggi atau masuk zona hijau. Sebanyak 10 pemerintah daerah berada dalam zona kuning atau mendapat Predikat Kepatuhan Sedang dan sisanya sebanyak 13 pemerintah daerah berada dalam zona merah atau Predikat Kepatuhan Rendah.

Dengan demikian beberapa pemda yang berdasarkan survei kepatuhan tahun 2017-2019 berada pada zona kepatuhan tinggi seperti Pemerintah Provinsi NTT, Kabupaten Belu dan Kabupaten TTS mengalami penurunan ke zona kepatuhan sedang (kuning) bahkan Kabupaten TTS langsung turun ke zona kepatuhan rendah (zona merah).

Adapun penurunan *score* penilaian yang menjadi sebab menurunnya zonasi kepatuhan standar pelayanan publik di lingkungan pemerintah daerah di NTT disebabkan oleh faktor-faktor sebagai berikut, pertama, sebagian besar penyelenggara pelayanan pemerintah daerah belum memiliki informasi pelayanan secara elektronik (*website*).

Kedua, sebagian penyelenggara pelayanan belum memiliki standar pelayanan. Ketiga, sebagian besar penyelenggara pelayanan belum memiliki sarana dan pelayanan bagi yang berkebutuhan khusus/difabel. Keempat, sebagian besar penyelenggara pelayanan belum memiliki sistem pengelolaan pengaduan sarana, mekanisme prosedur dan pejabat pengelola pengaduan. Kelima, sebagian penyelenggara pelayanan belum memiliki sarana pengukuran kepuasan masyarakat.

Saran Perbaikan

Dalam upaya mempercepat kepatuhan pemenuhan standar pelayanan publik dan meningkatkan efektifitas pelayanan publik, Ombudsman memberikan beberapa opsi kebijakan kepada gubernur, bupati dan walikota, yaitu pertama, memberikan teguran dan mendorong implementasi standar pelayanan publik kepada pimpinan unit penyelenggara pelayanan yang mendapatkan zona merah dengan predikat kepatuhan rendah dan zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang.

Kedua, menyelenggarakan program secara sistematis dan mandiri untuk mempercepat implementasi standar pelayanan publik sesuai Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Ketiga, menunjuk pejabat yang kompeten untuk memantau konsistensi peningkatan kepatuhan dan pemenuhan standar pelayanan publik. Setiap unit pelayanan wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan publik sesuai Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009. Terdapat 14 komponen standar pelayanan yang harus dipenuhi penyelenggara pelayanan publik demi terciptanya kualitas pelayanan publik untuk kesejahteraan masyarakat.

Keempat, mendorong pimpinan penyelenggara pelayanan/perangkat daerah agar memiliki sistem informasi pelayanan publik secara elektronik (*website*). Kelima, mendorong pimpinan penyelenggara pelayanan/perangkat daerah agar menyediakan sarana dan sistem pelayanan bagi masyarakat yang berkebutuhan khusus. Keenam, mendorong pimpinan penyelenggara pelayanan/perangkat daerah agar menyediakan sistem pengelolaan pengaduan berupa sarana/saluran, mekanisme prosedur dan menunjuk pejabat pengelola pengaduan masyarakat.

Ketujuh, mendorong pimpinan penyelenggara pelayanan/perangkat daerah agar menyediakan sarana pengukuran kepuasan masyarakat dan rutin melakukan survei untuk mendapatkan masukan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan. Kedelapan, mendorong desentralisasi pelayanan hingga ke tingkat kecamatan.

Darius Beda Daton

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi NTT