

# RAPOR PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH DAERAH

Jum'at, 13 Januari 2023 - Veronica Rofiana Edon

Lembaga negara pengawas pelayanan publik, Ombudsman RI pada akhir tahun 2022 kembali menganugerahkan predikat kepatuhan standar pelayanan bagi instansi pemerintah penyelenggara pelayanan publik. Pada Kamis (22/12/2022) bertempat di Hotel Bidakara Jakarta, Ombudsman RI menyerahkan piagam predikat kepatuhan tinggi kepada 21 kementerian, 9 lembaga, 19 provinsi, 53 kota dan 170 kabupaten. Pemerintah Provinsi NTT masuk dalam zona hijau (opini kualitas tinggi) serta berada pada urutan ke-15 dari 34 Provinsi. Begitu pula Kota Kupang, masuk dalam zona hijau (opini kualitas tinggi) dan berada pada urutan ke-51 dari 98 kota se-Indonesia. Penilaian Kepatuhan dilakukan secara serentak terhadap 25 kementerian, 14 lembaga, 34 pemerintah provinsi, 98 pemerintah kota dan 415 kabupaten. Penilaian dilakukan selama periode Agustus-November 2022. Pengambilan data bagi kementerian dan lembaga dilaksanakan oleh kantor pusat, serta pengambilan data bagi pemerintah provinsi, pemerintah kabupaten, pemerintah kota, dan instansi vertikal di daerah dilaksanakan oleh kantor-kantor perwakilan. Penilaian penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu upaya pencegahan maladministrasi dengan menilai kondisi penyelenggaraan pelayanan publik secara komprehensif, menghasilkan opini pengawasan pelayanan publik yang dijadikan acuan kualitas.

## 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.

Dalam penilaian kepatuhan tahun 2022, Ombudsman mendorong pemerintah pusat dan pemerintah daerah agar meningkatkan kualitas pelayanan publik baik dari pemenuhan standar pelayanan, sarana prasarana, kompetensi penyelenggara layanan dan pengelolaan pengaduan. Hasil penilaian diklasifikasikan dengan menggunakan *traffic light system*, yakni zona merah untuk tingkat kepatuhan rendah, zona kuning untuk tingkat kepatuhan sedang, dan zona hijau untuk tingkat kepatuhan tinggi. Pengabaian terhadap standar pelayanan publik akan 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 Nusa Tenggara Timur, Perwakilan Ombudsman RI Nusa Tenggara Timur telah mengunjungi dan menilai 282 unit penyelenggara layanan di 22 kab/kota dan pemerintah provinsi. Dari 22 kabupaten/kota dan pemerintah provinsi tersebut, hanya Pemerintah Provinsi NTT dan Kota Kupang yang mendapat opini kualitas tinggi atau masuk zona hijau. Selanjutnya, 15 pemerintah daerah kabupaten berada dalam zona kuning atau mendapat opini kualitas sedang, dan sisanya sebanyak enam pemerintah daerah kabupaten berada dalam zona merah atau opini kualitas rendah. Hasil ini menunjukkan adanya perubahan yang cukup baik dari hasil survei sebelumnya pada tahun 2021, yang didominasi zona merah. Di sisi lain, terdapat pemerintah kabupaten yang tahun sebelumnya berada pada zona kuning, malah tahun ini turun ke zona merah misalnya Kabupaten Ngada.

Darius Beda Daton, Kepala Perwakilan Ombudsman RI NTT