

# RAPOR PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH DAERAH SE-PROVINSI PAPUA BARAT

Kamis, 20 Januari 2022 - Nina Loussiana Lalenho

Ombudsman Republik Indonesia kembali menyelenggarakan Penganugerahan Predikat Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik pada instansi pelayanan yang menyelenggarakan layanan publik pada akhir Desember 2021.

Penganugerahan penilaian ini sempat terhenti pada tahun 2020 karena adanya pandemi COVID-19 yang melanda Indonesia.

Penyerahan predikat kepatuhan tinggi (zona hijau) terhadap pelayanan publik ini diberikan kepada 17 kementerian, 12 lembaga, 13 pemerintah provinsi, 34 pemerintah kota dan 103 pemerintah kabupaten.

Provinsi Papua Barat berada pada urutan ke-32 dari 34 Provinsi se-Indonesia dan berada pada zona kuning (tingkat kepatuhan sedang).

Tahun 2021, penilaian kepatuhan pelayanan publik dilakukan terhadap 24 kementerian, 15 lembaga, 34 pemerintah provinsi, 98 pemerintah kota dan 416 pemerintah kabupaten. Untuk pemerintah daerah dilakukan pada seluruh provinsi dan seluruh kabupaten/kota se-Indonesia.

Penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan sejak Juni-Oktober 2021. Penilaian terhadap kementerian lembaga dilakukan oleh Ombudsman RI dan penilaian terhadap pemerintah daerah, provinsi, kabupaten, dan kota, serta instansi vertikal dilakukan Ombudsman RI melalui kantor perwakilan.

Variabel penilaian dalam produk administrasi yang dinilai dalam penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik antara lain standar pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan, sarana dan prasarana fasilitas, pelayanan khusus, penilaian kepuasan masyarakat, visi misi dan motto pelayanan, atribut, pelayanan terpadu, rekognisi serta pembobotan nilai berdasarkan media elektronik dan non elektronik.

Penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan diharapkan akan menjadi acuan utama pelayanan publik di Indonesia.

## Standar Pelayanan Publik

Ombudsman RI dalam melaksanakan penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik berpedoman pada Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Ombudsman sebagai lembaga negara pengawas pelayanan publik bertugas melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggara pelayanan publik serta mendorong pembangunan tata kelola pemerintahan yang bersih efektif dan terpercaya.

Penilaian kepatuhan pelayanan publik dilakukan dengan tujuan perbaikan dan penyempurnaan kebijakan pelayanan publik dalam rangka pencegahan maladministrasi.

Hasil penilaian kepatuhan dikategorikan dalam 3 (tiga) kategori zonasi yaitu, zona hijau (predikat kepatuhan tinggi) dengan nilai 81-100, zona kuning (predikat kepatuhan sedang) dengan nilai 51-80,99, dan zona merah (predikat kepatuhan rendah) dengan nilai 0-50,99.

Pada penilaian tahun 2021, Ombudsman RI melakukan penilaian terhadap 587 instansi dengan objek survei layanan antara lain standar pelayanan publik dengan media elektronik dan non elektronik. Hal ini dalam rangka mendukung pelaksanaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dengan batasan website resmi instansi penyelenggara pelayanan dengan domain *.go.id*.

Jumlah produk pelayanan yang dinilai pada pemerintah daerah (provinsi, kabupaten, kota) dilakukan terhadap 4 (empat) substansi yaitu, perizinan, kesehatan, administrasi kependudukan, dan pendidikan dengan jumlah produk layanan 219 produk.

Penilaian di kantor perwakilan juga meliputi instansi vertikal yaitu Kantor Wilayah Badan Pertanahan Provinsi, Kepolisian Resort (Polres) dan Kantor Pertanahan (kabupaten/kota) dengan jumlah layanan yang dinilai 5 (lima) produk pada Polres, 2 (dua) produk pada Kantor Pertanahan dan 2 (dua) produk pada Kanwil BPN.

Jumlah data produk layanan seluruh kementerian lembaga dan pemerintah daerah yang dinilai berjumlah sebanyak 37.202 produk layanan.

Penilaian Ombudsman RI fokus pada atribut standar pelayanan publik yang disediakan pada ruang layanan publik. Atribut tersebut antara lain banner, brosur, booklet, pamflet, spanduk dan media informasi lainnya baik non elektronik maupun elektronik. Atribut tersebut harus terpasang dan terlihat oleh masyarakat sehingga praktik-praktik pungli dan calo akibat tidak terbukanya informasi pelayanan publik dapat dihindari.

## **Hasil Penilaian Survei Kepatuhan Pelayanan Publik pada Pemda se-Papua Barat**

Penilaian kepatuhan standar pelayanan publik tahun 2021 dilakukan pada seluruh Kabupaten/Kota serta Provinsi Papua Barat. Di tahun sebelumnya yaitu tahun 2019 penilaian hanya dilakukan dengan mengambil sampel daerah yaitu Provinsi Papua Barat, Kabupaten Manokwari, Kabupaten Fakfak, serta Kota Sorong.

Tim Ombudsman RI melalui Kantor Perwakilan Papua Barat telah melakukan penilaian pada 12 Kabupaten, 1 Pemerintah Kota dan 1 Pemerintah Provinsi dengan jumlah produk layanan 838 produk.

Dari 12 kabupaten terdapat 2 (dua) kabupaten yang masuk pada zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang, 10 kabupaten zona merah dengan predikat kepatuhan rendah. Kota Sorong meraih Predikat kepatuhan tinggi yaitu zona hijau serta Provinsi Papua Barat yang bertahan pada zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang.

Dua kabupaten yang masuk pada zona kuning yaitu Pemerintah Daerah Kabupaten Manokwari (52,87) dan Kabupaten Fakfak (76,08).

Sepuluh kabupaten yang masuk zona merah antara lain Pemerintah Daerah Kabupaten Pegunungan Arfak (28,47), Kabupaten Manokwari Selatan (25,09), Kabupaten Teluk Bintuni (28,56), Kabupaten Teluk Wondama (28,81), Kabupaten Sorong (43,62), Kabupaten Sorong Selatan (25,60), Kabupaten Maybrat (20,63), Kabupaten Tambrau (18,42), Kabupaten Kaimana (35,19), Kabupaten Raja Ampat (39,42).

Kota Sorong meraih predikat kepatuhan tinggi (zona hijau) dengan nilai 81,60 setelah sebelumnya selama kurun waktu tahun 2015-2019 bertahan di predikat kepatuhan rendah.

Pemerintah Daerah Provinsi Papua Barat masih bertahan pada predikat kepatuhan sedang (zona kuning) dengan nilai 52,71 berada pada urutan ke-32 dari 34 provinsi mengungguli Provinsi Papua yang berada pada posisi paling buncit dengan nilai (44,72).

Beberapa faktor yang menyebabkan rendahnya kepatuhan standar pelayanan publik di lingkungan pemerintah daerah se-Provinsi Papua Barat, yaitu pertama, di hampir seluruh instansi pelayanan publik pada pemerintah daerah belum memiliki informasi pelayanan publik secara elektronik (website). Bahkan untuk sekelas pemerintah provinsi website instansi tidak aktif dan tidak update.

Kedua, sebagian besar instansi penyelenggara pelayanan publik belum memiliki standar pelayanan. Instansi pemberi layanan enggan menempelkan produk layanan di ruang layanan dan umumnya setiap bidang yang memberikan layanan tersebut masih menyimpan persyaratan dan mekanisme prosedur di laci ruangan. Apabila ada masyarakat yang membutuhkan layanan harus bertanya dahulu.

Ketiga, sebagian besar instansi pelayanan tidak memiliki sarana dan prasarana yang ramah difabel serta ramah ibu menyusui dan anak.

Keempat, sebagian besar instansi penyelenggara layanan tidak memiliki sistem pengelolaan pengaduan, meliputi sarana prasarana, mekanisme prosedur, serta pejabat yang memiliki tugas pokok mengelola pengaduan tersebut.

Kelima, sebagian besar instansi pelayanan belum memiliki sarana pengukur kepuasan masyarakat.

Peningkatan standar pelayanan pada instansi penyelenggara pelayanan publik di Provinsi Papua Barat tidak hanya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu namun harus ditopang juga oleh beberapa instansi penyangga layanan seperti Dinas Pendidikan, Dinas Kesehatan serta Discukcapil.

## Saran Perbaikan

Ombudsman RI dalam pelaksanaan Survei Kepatuhan terhadap standar pelayanan publik tahun 2021 mendapatkan dua dimensi temuan. Pertama, dari dimensi *achievement* Ombudsman menemukan terdapat ketimpangan tingkat kepatuhan antara pusat dan daerah. Hal ini patut diperhatikan secara khusus karena daerah dalam konteks otonomi daerah menjadi lokus pelayanan publik, khususnya bidang pendidikan, kesehatan dan perijinan.

Kedua, dari sisi *progres*, perhatian khusus diberikan kepada kabupaten, karena adanya penurunan tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik, hal ini berbeda dengan kementerian, lembaga, pemerintahan provinsi dan pemerintahan kota yang menunjukkan kecenderungan sebaliknya.

Penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik tahun 2021 yang telah dilaksanakan Ombudsman RI dilakukan dalam upaya mempercepat tingkat kepatuhan daerah serta meningkatkan efektifitas pelayanan publik. Selain itu Ombudsman juga memberikan opsi kebijakan kepada Gubernur serta Wali Kota dan Bupati untuk, pertama, memberikan apresiasi (award) kepada pimpinan unit pelayanan publik yang mendapat zona hijau atau predikat kepatuhan tinggi. Apresiasi itu dalam bentuk penghargaan atas segala upaya dan komitmen dalam memenuhi komponen standar pelayanan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Kedua, memberikan teguran dan mendorong implementasi standar pelayanan publik kepada pimpinan unit penyelenggara layanan yang mendapat zona merah tingkat kepatuhan rendah dan zona kuning tingkat kepatuhan sedang.

Ketiga, mengaktifkan peran inspektorat selaku pengawas internal pada pemerintah daerah untuk melakukan pendampingan secara konsisten kepada unit penyelenggara layanan guna peningkatan standar kualitas pelayanan publik.

Keempat, mewajibkan setiap unit penyelenggara layanan menyusun, menetapkan serta menerapkan standar pelayanan publik sesuai Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang memuat 14 komponen standar pelayanan.

Kelima, mendorong pimpinan unit penyelenggara layanan untuk memiliki sistem informasi secara elektronik (website) dengan domain *.go.id* atau mengaktifkan website pada pemerintah daerah dengan mengakomodir seluruh instansi penyelenggara layanan publik pada website tersebut.

Keenam, mendorong pimpinan unit penyelenggara layanan untuk menyediakan sistem pengelola pengaduan berupa sistem mekanisme prosedur, sarana prasarana, serta ketersediaan pejabat pengelola pengaduan.

Ketujuh, mendorong pimpinan unit penyelenggara layanan untuk menyediakan layanan ramah masyarakat berkebutuhan khusus.

Kedelapan, mendorong pimpinan unit penyelenggara layanan untuk menyediakan sarana penilaian atas kepuasan masyarakat pengguna layanan dan rutin melakukan evaluasi terhadap layanan yang disediakan.

Kesembilan, mendorong pimpinan unit penyelenggara layanan untuk melakukan inovasi layanan yang memudahkan masyarakat menerima layanan publik.

Â

Â