

# RAPOR PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH DAERAH TAHUN 2023

Jum'at, 26 Januari 2024 - Veronica Rofiana Edon

## Rapor Pelayanan Publik Pemerintah Daerah Tahun 2023

Oleh: Darius Beda Daton, Kepala Ombudsman RI Perwakilan NTT

Ombudsman Republik Indonesia kembali menganugerahkan predikat kepatuhan standar pelayanan bagi instansi pemerintah penyelenggara pelayanan publik. Pada tanggal 14 Desember 2023 bertempat di Hotel Aryaduta Menteng Jakarta, Ombudsman RI menyerahkan piagam predikat kepatuhan tinggi kepada Kementerian/lembaga, Pemerintah provinsi dan kota/kabupaten se-Indonesia. Penilaian Kepatuhan tahun 2023 dilakukan secara serentak terhadap 25 kementerian, 14 lembaga, 34 pemerintah provinsi, 98 pemerintah kota dan 415 kabupaten yang menyelenggarakan produk administratif. Penilaian dilakukan juga pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) pada Pemerintah Kota dan Kabupaten, Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjut (FKTL) pada Pemerintah Provinsi yang menyelenggarakan produk jasa dan pelayanan Kepolisian Resort (Polres) dan Kantor Pertanahan. Penilaian dilakukan selama periode bulan Juli - Oktober 2023 di mana 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 ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara kepada penyelenggara layanan, wawancara masyarakat, observasi ketampakan fisik (tangible) dan pembuktian dokumen pendukung standar pelayanan. Adapun maksud penilaian ini adalah mendorong pemerintah pusat dan pemda untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik baik dari pemenuhan standar pelayanan, penyediaan sarana-prasarana, peningkatan kompetensi penyelenggara layanan hingga pengelolaan pengaduan. Tujuan penilaian ini antara lain, pertama; perbaikan kualitas pelayanan publik serta pencegahan maladministrasi melalui pemenuhan standar pelayanan, penyediaan sarana-prasarana, peningkatan kompetensi penyelenggara, serta pengelolaan pengaduan pada tiap unit pelayanan publik baik di pusat maupun daerah. Kedua; Teridentifikasinya tingkat kompetensi penyelenggara layanan, tersedianya sarana-prasarana, terpenuhinya komponen standar pelayanan, dan efektifnya pengelolaan pengaduan. Ketiga; Membantu pimpinan penyelenggara pelayanan publik untuk mengidentifikasi mutu penyelenggara layanan, komponen standar pelayanan, sarana prasarana, pengelolaan pengaduan yang masih perlu dipenuhi oleh unit/satuan kerja pelayanan publiknya dalam upaya meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik menjadi lebih baik. Keempat; Mendorong kepatuhan pelaksanaan atas saran dan rekomendasi Ombudsman RI oleh para pihak terkait, baik Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah guna perbaikan pelayanan publik di wilayahnya masing-masing sebagai upaya mencegah potensi terjadinya maladministrasi.

### 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 juga disinergikan dengan pelaksanaan produk pengawasan Ombudsman yaitu Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP), Laporan Hasil Analisis (LHA) dan Rekomendasi yang harus dilaksanakan oleh penyelenggara layanan sebagai upaya nyata perbaikan pelayanan publik. Hasil penilaian diklasifikasikan dengan menggunakan traffic light system hal mana 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 aparaturnya 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 Penilaian Pemerintah Daerah di NTT

Khusus di NTT, Tim Ombudsman telah mengunjungi dan menilai 161 unit penyelenggara layanan di 22 kab/kota dan pemerintah provinsi. Unit layanan yang dinilai adalah; dinas pendidikan, dinas sosial, dinas penanaman modal dan PTSP, dinas kesehatan, dinas kependudukan dan catatan sipil, serta dua puskesmas. Dari 22 kabupaten/kota dan pemerintah provinsi tersebut, hanya Pemerintah Kabupaten TTU dan Manggarai Timur yang mendapat penilaian Kualitas Tinggi atau masuk Zona Hijau. Pemkab TTU memperoleh score tertinggi yaitu 82.65 dengan nilai B diikuti Pemkab Manggarai Timur dengan score 78.32 dengan nilai B. Pemerintah Provinsi NTT masuk dalam Zona Kuning (opini kualitas sedang) dengan

score 63.92 atau mengalami penurunan dari score tahun 2022 sebesar 80.93 dan berada di zona hijau. 17 (tujuh belas) pemerintah daerah kabupaten berada dalam zona kuning atau mendapat Opini Kualitas Sedang dan sisanya sebanyak 4 (empat) pemerintah daerah kabupaten berada dalam zona merah atau Opini Kualitas Rendah. Hasil ini menunjukkan terdapat pengurangan kabupaten dari zona merah dan peningkatan daerah ke zona kuning. Adapun kondisi kabupaten belum mencapai zona hijau disebabkan oleh faktor-faktor sebagai berikut, pertama; sebagian besar penyelenggara pelayanan pemerintah daerah belum menyajikan informasi standar pelayanan secara elektronik baik itu melalui laman resmi pemerintah daerah maupun media elektronik lain, termasuk sosial media. Kedua; sebagian penyelenggara pelayanan belum memiliki standar pelayanan atas jenis layanan yang diselenggarakan. Ketiga; sebagian besar penyelenggara pelayanan belum memiliki sarana dan sistem pelayanan bagi pengguna layanan yang berkebutuhan khusus. Keempat; sebagian besar penyelenggara pelayanan belum memiliki sistem pengelolaan pengaduan sarana, mekanisme prosedur dan pejabat pengelola pengaduan. Kelima; sebagian besar penyelenggara pelayanan belum memiliki sarana pengukuran kepuasan masyarakat. Keenam; sebagian besar petugas pelayanan publik belum memiliki pengetahuan dasar terkait pelayanan publik. Ketujuh; sebagian besar instansi yang disurvei belum memiliki kecukupan sumber daya manusia (SDM) maupun sarana prasarana penunjang pelayanan publik.

## **Saran Perbaikan**

Dalam upaya mempercepat kepatuhan pemenuhan standar pelayanan publik dan meningkatkan efektifitas pelayanan publik, ombudsman memberikan beberapa saran kepada gubernur, bupati dan walikota untuk pertama: Mendorong pimpinan penyelenggara pelayanan/perangkat daerah agar memiliki sistem informasi pelayanan publik secara elektronik. Kedua; Mendorong pimpinan penyelenggara pelayanan/perangkat daerah agar menyusun dan menetapkan standar pelayanan sebagaimana amanat UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Ketiga; Mendorong pimpinan penyelenggara pelayanan/perangkat daerah agar menyediakan sarana dan sistem pelayanan bagi masyarakat yang berkebutuhan khusus. Keempat; Mendorong pimpinan penyelenggara pelayanan/perangkat daerah agar menyediakan sistem pengelolaan pengaduan berupa sarana/saluran, mekanisme prosedur dan menunjuk pejabat pengelola pengaduan masyarakat. Kelima; Mendorong pimpinan penyelenggara pelayanan/perangkat daerah agar menyediakan sarana pengukuran kepuasan masyarakat dan rutin melakukan survei untuk mendapatkan masukan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan. Keenam; Mendorong peningkatan kapasitas pemahaman dan pengetahuan petugas pelayanan terhadap konsep-konsep dasar pelayanan publik. Ketujuh; Mendorong pemenuhan SDM dan sarana prasarana penunjang pelayanan publik.