

# TUJUH CATATAN KRITIS OPINI PELAYANAN PUBLIK DI KALSEL

Kamis, 09 Maret 2023 - Ita Wijayanti

Mengawali tahun 2023 Perwakilan Ombudsman RI Kalimantan Selatan menyampaikan hasil penilaian kepatuhan pelayanan publik *Banua*. Penilaian ini adalah penilaian rutin Ombudsman atas kepatuhan seluruh pemerintah daerah terhadap UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Ombudsman Kalsel melakukan penilaian kepatuhan dengan metode "plus". Plus di sini yakni menambah tiga instrumen baru penilaian kepatuhan pelayanan publik sebagaimana UU Nomor 25 Tahun 2009. Indikator yang dinilai meliputi input atau kompetensi, proses atau standar pelayanan publik, output atau Inperma, dan pengawasan/pengaduan. Dengan penilaian ini pemda diminta lebih serius untuk melakukan perbaikan dalam setiap aspek tersebut.

Hasilnya, kepatuhan pelayanan publik *Banua* masih sebagian besar berada pada zona kuning atau kepatuhan sedang, meski ada sedikit peningkatan dibanding tahun 2021. Akan tetapi, mayoritas penyelenggara pelayanan publik pemdanya masih belum maksimal berbenah.

Dari rapor yang disampaikan Ombudsman ada lima pemda yang masuk zona hijau atau kepatuhan tinggi, dan sisanya termasuk pemerintah Provinsi Kalsel masih di zona kuning atau sebanyak sembilan pemda.

Hasil penilaian pemda yang berada pada zona hijau, yakni Pemerintah Kabupaten Tanah Laut (skor 86.61), Kota Banjarbaru (skor 84.74), Kabupaten Tanah Bumbu (skor 84.57), Kabupaten Balangan (skor 80.78), dan Kabupaten Tabalong (skor 79.30), semuanya mendapat bobot Nilai B.

Sedangkan pemda yang masih berada di zona kuning, yakni Kabupaten Hulu Sungai Selatan (skor 75.30), Kabupaten Hulu Sungai Tengah (skor 74.36), Kota Banjarmasin (skor 69.63), Kabupaten Tapin (skor 67.95), Kabupaten Barito Kuala (skor 65.50), Kabupaten Hulu Sungai Utara (skor 62.71), Kabupaten Banjar (skor 61.25), Kabupaten Kotabaru (skor 57.43) dan Provinsi Kalimantan Selatan (skor 69.38) yang bobotnya masuk dalam nilai C.

Potret ini kembali menegaskan bahwa masih banyak yang perlu diperbaiki dalam pelayanan publik di Kalimantan Selatan, apalagi tahun ini menambah unsur-unsur penting dalam penilaian kepatuhan, yakni kompetensi penyelenggara, pengambilan indeks persepsi maladministrasi dari pengguna layanan, dan manajemen SDM dari sisi penerima layanan dan pengaduan instansi .

Rendahnya penilaian ini terjadi setidaknya dikarenakan tujuh temuan mendasar, yaitu pertama, masih banyaknya penyelenggara yang tidak dibekali pelatihan atau diklat dalam hal pembangunan kualitas pelayanan publik, sehingga banyak pengguna layanan yang mengeluhkan sejumlah sikap layanan, prosedur, dan penundaan berlarut layanan. Ini terjadi dari hasil Inperma (Indeks Persepsi Maladministrasi) yang dilakukan Ombudsman.

Publik masih menemukan sejumlah potensi maladministrasi pelayanan publik. Paling besar berkaitan dengan sikap layanan petugas, petugas terkesan tidak ramah bahkan sering marah, jarang senyum sapa, bahkan dari penyampaian pengguna, petugas belum melayani dengan hati apalagi ahli. Selain itu masih ditemukan ada petugas *front office* dan petugas pengelola pengaduan yang tidak disertai dengan surat tugas, hal ini menjadi ironi, padahal kedua SDM ini menjadi lini terdepan atau wajah pelayanan publik pertama dan utama.

Kedua, ketidakpahaman atau berkaitan dengan ketidaktahuan tentang apa itu maladministrasi? Dari hasil wawancara tim penilai Ombudsman, banyak petugas yang tidak memahami pengertian maladministrasi pelayanan publik, (bahkan termasuk Pimpinan SKPD, sekretaris, kabid/kasi petugas loket pelayanan terpadu dan *front office*) saat tim Ombudsman bertanya langsung saat melakukan penilaian.

Hal ini bisa menjadi catatan bahwa ketidaktahuan akan perbuatan maladministrasi, mengindikasikan potensi maladministrasi masih tinggi atau kerap terjadi. Apalagi, petugas pelayanan publik tidak mengetahui 10 perbuatan maladministrasi, yakni penyalahgunaan wewenang, penundaan berlarut, penyimpangan prosedur, tidak memberikan pelayanan, permintaan imbalan barang jasa uang, perlakuan tidak patut, konflik kepentingan, diskriminasi, tidak kompeten, dan pengabaian kewajiban kewenangan. Maka penting ini menjadi catatan serius, sebab perilaku maladministrasi akan mengundang gurita korupsi dalam birokrasi.

Ketiga, lemahnya tata kelola administrasi pelayanan publik. Tahun ini Ombudsman juga menambah unsur pembuktian melalui dokumen administrasi pelayanan, semisal proses IKM, evaluasi kinerja petugas pelayanan publik, dokumen partisipasi publik, jaminan keamanan dan keselamatan, dokumen kompetensi petugas dan sejumlah unsur manufaktur

lainnya.

Hasilnya, sebagian besar masih belum terpenuhi. Bahkan ada dokumen yang hanya siap saat tim datang, padahal dokumen tersebut penting harusnya ada sebelum pelayanan publik diberikan, dan banyak yang tidak mengetahui bahwa dokumen dukung yang dimaksud Ombudsman adalah dokumen sesuai kebutuhan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bukan dokumen untuk akreditasi dan semacamnya. Apalagi banyak yang melakukan evaluasi tanpa tercatat, hanya berdasarkan rapat atau upacara bulanan tanpa didokumentasikan secara administrasi, sehingga dalam pertanggungjawaban tidak terukur dan akuntabel.

Keempat, aspek sensibilitas pelayanan publik. Dimana temuan Ombudsman dari sisi sarana dan prasarana untuk pelayanan kelompok rentan banyak yang belum memenuhi atau standar, seperti layanan disabilitas, layanan lansia, layanan anak, layanan ibu hamil/menyusui, ruang layanan yang belum memadai, toilet yang masih jauh dari kesan bersih, harum dan air mengalir, padahal layanan jenis ini adalah pemenuhan HAM dan layanan dimensi kemanusiaan dan peradaban yang tinggi dalam pelayanan publik negara.

Kelima, aspek petugas loket pelayanan terpadu (loladu). Penilaian Ombudsman tahun ini juga menyorot kesiapan dan kualitas petugas pengelola pengaduan, baik dari sisi SOP penanganan pengaduan, waktu penyelesaian dan kompetensi petugas, termasuk sarpras, hasil evaluasi, dan yang utama tindak lanjut penyelesaian laporan masyarakat.

Temuan Ombudsman, petugas pengelolaan pengaduan di sejumlah SKPD yang dinilai, ada yang belum memiliki surat keputusan atau surat tugas, tidak memahami tugas dan kewenangannya, tidak pernah ikut atau bersertifikasi keahlian mengelola pengaduan, bahkan masih banyak status honor dan banyak pula yang berstatus magang. Belum lagi aspek administrasi pengelola pengaduan seperti jumlah laporan, integrasi data dan IKM penyelesaian laporan.

Keenam, kurangnya keterlibatan Inspektorat (APIP) pada aspek pengawasan internal. Salah satu unsur dokumen yang dinilai oleh Ombudsman, adalah seberapa sering pengawasan atau evaluasi yang dilakukan oleh Inspektorat berkaitan dengan aspek pemenuhan standar pelayanan publik, pencegahan maladministrasi, dan penyelesaian atau tindak lanjut laporan masyarakat.

Hasilnya, sebagian besar dokumen yang dimaksud, tidak ditemukan. Kalaupun ada intensitasnya sangat sedikit, hanya evaluasi aspek umum, bahkan durasinya setahun sekali. Juga ada SKPD yang belum pernah mendapatkan pengawasan dari Inspektorat/APIP, belum pernah mendapatkan masukan apalagi evaluasi, sehingga ini menjadi sorotan yang penting untuk diperbaiki. Padahal dalam gradasi pengawasan, fungsi APIP/Inspektorat menjadi penting untuk mencegah KKN di ruang pelayanan publik dan menjaga ritme atau kinerja pelayanan publik yang bersih, berintegritas dan terhindar dari KKN. Maka dari itu mulai tahun 2023 Ombudsman membangun *focal point* dengan Inspektorat, yang salah satunya bertujuan memperbaiki aspek ini.

Ketujuh, aspek keadilan pada pemenuhan pelayanan publik dasar. Lima bidang pelayanan publik yang diambil oleh Ombudsman tahun ini adalah bidang layanan dasar yang paling banyak dibutuhkan dan yang paling sering diakses masyarakat langsung, serta yang masuk laporannya paling banyak di Ombudsman, yaitu adminduk, pendidikan, kesehatan, sosial, dan perijinan. Tapi potret yang terjadi dari sisi anggaran masih belum optimal pada pelayanan publik dasar ini, anggaran di ketiga bidang seperti pendidikan, kesehatan dan infrastruktur cukup memadai, tapi pada aspek perijinan, adminduk, dan sosial, Ombudsman banyak menemui keluhan dari SKPD-SKPD tersebut.

Contoh, pada Dinas Sosial se-Kalsel tahun ini, temuan Ombudsman banyak belum memenuhi standar, baik ruang layanan, SDM/petugas, komponen standar pelayanan publik dan aspek lainnya, bahkan banyak kantor dinas sosial kondisinya kurang layak atau hanya digabung dengan bidang lain sehingga pelayanan sosial tidak memadai. Padahal dari sisi Ombudsman, layanan sosial termasuk laporan tertinggi di Ombudsman, apalagi saat covid, tapi aspek ini belum jadi prioritas. Akibatnya, Kalsel tahun ini belum bisa masuk 15 besar nasional.

Kemudian pada layanan adminduk, tim masih menemukan banyak keluhan internal pada layanan penting ini, semisal anggaran, SDM dan dukungan yang masih terbatas. Padahal layanan yang tidak pernah berhenti diakses setiap hari adalah kebutuhan layanan adminduk. Publik atau masyarakat pertama kali bersentuhan dengan pelayanan publik daerah adalah pada aspek layanan ini. Adminduk bukan hanya pelayanan dasar tapi juga dasarnya semua layanan, tapi perhatian masih belum maksimal, masih banyak petugas honornya daripada ASNnya, anggaran yang belum memadai, dan minimnya standar pelayanan publik yang dipenuhi. Sehingga dua bidang ini diharapkan dapat juga mendapat perhatian yang sama oleh pemerintah daerah.

Demikian tujuh titik kritis catatan Ombudsman pada penilaian kepatuhan/opini pelayanan publik tahun 2022. Untuk itu Ombudsman terus mengingatkan dan selalu mengawasi penyelenggara pelayanan publik untuk terus memperbaiki kualitas pelayanannya, komitmen dengan janji sebagai penyelenggara pelayanan publik yang profesional, dan melayani dengan keahlian. Apalagi Kalsel sudah membangun MoU dengan seluruh Pemda se-Kalsel, dan ini menjadi bekal penting

bagi perubahan pelayanan publik di Bumi Lambung Mangkurat.

Kita berharap di tahun ini pelayanan publik *Banua* semakin baik, tidak lagi dalam tafsir was-was atau hati-hati sebagaimana lampu kuning, tetapi menjadi lampu hijau agar saat bergerak, berjalan menuju masyarakat yang adil dan berperadaban. Karena melayani rakyat adalah tanggung jawab negara.

Muhammad Firhansyah, Asisten Perwakilan Ombudsman RI Kalsel