

ZONA KUNING, POTRET HASIL PENILAIAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK TAHUN 2022 PROVINSI GORONTALO

Selasa, 14 Maret 2023 - Djunaldy F. Laode

Sejak tahun 2015, Ombudsman Republik Indonesia melakukan kegiatan Penilaian Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Penilaian ini terus diperbarui mengikuti perkembangan, tuntutan dan ekspektasi publik atas pelayanan publik setiap tahunnya.

Pada tahun 2022 yang lalu, penilaian ini kembali diperbarui dan di-*rebranding* dengan nama Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Tak terkecuali, penilaian ini juga dilaksanakan di Provinsi Gorontalo. Hasilnya semua pemerintah daerah yang dinilai, masuk ke zona kuning atau Kepatuhan Sedang. Padahal sejak tahun 2018, untuk setiap tahunnya selalu ada pemerintah daerah di Provinsi Gorontalo yang masuk ke Zona Hijau atau Kepatuhan Tinggi. Ada apa?

Dimensi dan Hasil

Penilaian tahun 2022 mencakup empat dimensi dalam pelayanan publik, yakni dimensi input dengan variabel kompetensi penyelenggara dan sarana prasarana, proses dengan variabel kepatuhan terhadap standar pelayanan, output dengan variabel persepsi maladministrasi, serta pengelolaan pengaduan. Jumlah ini bertambah dibanding tahun-tahun sebelumnya. Dulu, Ombudsman hanya menilai dimensi proses dengan variabel kepatuhan terhadap standar pelayanan publik.

Keempat dimensi tersebut akan dinilai pada setiap instansi penyelenggara pelayanan publik yang menjadi sampel pada setiap daerah. Untuk tahun 2022 instansi yang dinilai antara lain, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Dinas Sosial, Dinas Pendidikan, Dinas Kesehatan, dan dua sampel puskesmas.

Dengan metode yang berubah, hasil penilaian untuk ketujuh Pemerintah Daerah di Provinsi Gorontalo menunjukkan kesemuanya masih berada pada zona kuning standar pelayanan (nilai 54.00-77.00).

Rincian nilainya adalah Provinsi Gorontalo (72.65), Kota Gorontalo (67.50), Kabupaten Gorontalo (69.20), Kabupaten Boalemo (76.31), Kabupaten Pohuwato (73.96), Kabupaten Bone Bolango (62.93), dan Kabupaten Gorontalo Utara (70.51).

Hasil ini tentu saja perlu menjadi perhatian bagi setiap kepala daerah di Provinsi Gorontalo. Penilaian yang semakin kompleks seharusnya tidak dijadikan sebagai alasan, mengingat komponen penilaian merupakan perwujudan potret pelaksanaan kewajiban penyelenggara pelayanan dalam pelayanan publik.

Variabel kompetensi penyelenggara pada dimensi input merupakan salah satu yang perlu disoroti dari hasil penilaian ini. Dari lima indikator yang dinilai pada variabel ini, terdapat empat indikator, yakni pengetahuan terhadap komponen standar pelayanan, Ombudsman, bentuk maladministrasi, dan pelayanan khusus, yang nilai rata-ratanya berada di bawah 3.5 dari skala 5.

Bahkan untuk indikator pengetahuan terhadap bentuk maladministrasi rata-rata nilainya 2.2. Dari hasil ini dapat dilihat bahwa pengetahuan akan hal-hal terkait pelayanan publik belum diketahui secara utuh oleh penyelenggara maupun petugas layanan yang ada. Kemudian pada dimensi yang sama, untuk variabel sarana prasarana yang menonjol adalah pemenuhan jumlah petugas yang sesuai dengan Analisis Beban Kerja (ABK). Secara rata-rata instansi yang dinilai mengalami kekurangan jumlah pegawai mulai dari 25-50%.

Pada dimensi proses Ombudsman melakukan penilaian pemenuhan standar pelayanan publik oleh penyelenggara negara. Pemenuhan standar pelayanan publik ini dipotret melalui ketersediaan informasinya baik di ruang pelayanan maupun *website* dinas sebagai sistem informasi pelayanan publik. Sebagian besar informasi standar pelayanan sudah dapat diakses di ruang pelayanan.

Namun, akses informasi ini pada *website* masih kurang. Dari 44 instansi pelayanan yang dinilai pada tahun 2022, hanya 60% diantaranya yang sudah memiliki *website*. Dari instansi yang memiliki *website* tersebut bahkan ada sekitar 40% diantaranya yang tidak memperbarui informasi di dalamnya.

Untuk dimensi output, hasil yang diperoleh secara umum persepsi masyarakat akan pelayanan sudah cukup baik. Namun, masih ada sebagian masyarakat yang juga mengeluhkan terkait kemudahan mengakses pelayanan serta ketepatan jangka waktu pengurusan pelayanan.

Pada dimensi pengelolaan pengaduan, sebagian besar instansi yang dinilai telah memiliki pengelolaan pengaduan khusus pelayanan. Hanya sekitar 14% dari jumlah instansi ternilai yang belum memiliki pengelolaan pengaduan khusus pelayanan. Hal yang perlu jadi perhatian di sini adalah terkait pencatatan pengaduan pelayanan.

Terlihat dari hasil penilaian pada indikator jangka waktu penyelesaian pengaduan yang menunjukkan bahwa rata-rata waktu penyelesaian pengaduan adalah lebih dari 40 hari. Pada beberapa instansi bahkan tidak terdapat pencatatan terkait waktu penyelesaian ini. selain itu, pembinaan khusus bagi petugas dan pengelola pengaduan terhitung masih kurang dilakukan.

Saran Perbaikan

Ombudsman berharap hasil penilaian penyelenggaraan pelayanan publik tahun 2022 ini dapat menjadi bahan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik bagi setiap pemerintah daerah. Ombudsman juga mendorong apresiasi atau penghargaan dapat diberikan kepada instansi dengan zona hijau dan teguran atau sanksi dapat diberikan kepada instansi dengan zona merah sebagai komitmen pemerintah daerah dalam mendorong percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik di daerah masing-masing.

Langkah tindak lanjut yang konkret juga perlu dilakukan sebagai bahan perbaikan untuk pelayanan publik di daerah. Harapannya evaluasi hasil ini dapat tersampaikan sampai tingkat petugas pelayanan pada setiap institusi penyelenggara pelayanan dan tidak hanya menambah tumpukan dokumen-dokumen pada meja pimpinan instansi penyelenggara.

Kemauan politik atau *political will* dari kepala daerah memegang peran penting dalam pemenuhan kewajiban pelayanan dari instansi penyelenggara pelayanan publik. Semangat perbaikan dan perubahan harus selalu ditanamkan kepada seluruh pihak yang terkait pelayanan publik. Perubahan dan perbaikan yang diniatkan dalam rangka memberikan kualitas pelayanan publik terbaik bagi masyarakat, bukan hanya untuk perbaikan hasil penilaian. ***

Andika R. Yahya (Koordinator Asisten Bidang Pencegahan Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Gorontalo)