BAHAS STANDAR PELAYANAN, OMBUDSMAN RAPAT BERSAMA PEMDA SIKKA

Senin, 20 Juni 2022 - Veronica Rofiana Edon

RADARNTT, Maumere - Membahas kewajiban penyelenggara layanan menyusun dan menetapkan standar pelayanan sesuai amanah Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Timur (NTT) melakukan rapat koordinasi bersama Pemerintah Daerah (Pemda) Kabupaten Sikka.

Rapat berlangsung Kamis, (16/6/2022) di Ruang Rapat Sekretaris Daerah Kabupaten Sikka. Rapat dihadiri Asisten III, Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP, Dinas Kesehatan, Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Kepala Dinas Pendidikan, Dinas Infokom dan bagian organisasi Setda Kabupaten Sikka.

Kepala Ombudsman RI Perwakilan NTT, Darius Beda Daton menyampaikan, kegiatan rapat koordinasi tersebut adalah bagian dari ruang lingkup kesepakatan bersama yang tertuang dalam*Memorandum of Understanding*(*MoU*) dan Rencana Kerja yang telah ditandatangani bersama pada bulan Desember 2021 lalu. Hal-hal yang dibicarakan dalam rakor tersebut antara lain kewajiban penyelenggara layanan menyusun dan menetapkan standar pelayanan.

"Pengabaian terhadap standar pelayanan publik berpotensi memburuknya kualitas pelayanan. Pengabaian terhadap standar pelayanan juga berpotensi menimbulkan maladministrasi dan perilaku koruptif yang tidak hanya dilakukan aparatur pemerintah secara individual namun juga secara sistematis melembaga dalam instansi pelayanan publik tersebut," kata Beda Daton.

Beda Daton menegaskan, dalam jangka panjang pengabaian terhadap standar pelayanan publik berpotensi mengakibatkan penurunan kredibilitas peranan pemerintah sebagai fasilitastor, regulator dan katalisator pembangunan.

"Rendahnya kepatuhan/pemenuhan standar pelayanan mengakibatkan rendahnya kualitas pelayanan publik; ekonomi biaya tinggi, hambatan pertumbuhan investasi; pencapaian target RPJPN, RPJMN, RKP yang terkait sektor pelayanan publik barang, jasa dan administrasi akan terhambat; kepercayaan publik terhadap aparatur dan pemerintah menurun yang berpotensi mengarah pada apatisme publik," jelas Beda Daton.

Meski demikian, lanjut Beda Daton, hingga survei terakhir tahun 2021 lalu, kepatuhan kabupaten/kota di NTT belum menggembirakan.

"Masih banyak instansi dengan tingkat kepatuhan standar pelayanan publik predikat sedang dan rendah. Khusus tahun 2021 tak ada yang memperoleh predikat tinggi," jelas Beda Daton.

"Kami yakin bilamana seluruh instrumen standar pelayanan sebagaimana amanat Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik telah disiapkan, maka pelayanan publik kepada masyarakat akan jauh lebih baik oleh karena telah terstandar dari segi waktu pelayanan, syarat pelayanan, tarif pelayanan dan produk pelayanan," imbuhnya.

Beda Daton menyampaikan terima kasih kepada Asisten III, para kepala dinas dan kepala bagian organisasi atas terselenggaranya acara ini.

"Saya berharap kita terus berkoordinasi baik secara virtual maupun tatap muka guna membantu kepala daerah memenuhi misinya khusus pada misi peningkatan indeks Reformasi Birokrasi dan pelayanan publik. Bersama kita bisa," pungkasnya.

Sebelumnya, Ombudsman RI berdasarkan hasil penilaian menetapkan Provinsi NTT urutan ke-28 dari 34 provinsi se-Indonesia dan berada pada tingkat kepatuhan sedang (zona kuning). Penilaian dilakukan secara serentak terhadap 24 kementerian, 15 lembaga, 34 pemerintah, 98 pemerintah kota, dan 416 pemerintah kabupaten.Â

Penilaian dilakukan selama periode Juni-Oktober 2021 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 dilaksanakan oleh kantor-kantor perwakilan.

Khusus Provinsi NTT, Tim Ombudsman telah mengunjungi dan menilai 207 unit penyelenggara layanan di 22 kabupaten/kota dan pemerintah provinsi. Dari 22 kabupaten/kota dan pemerintah provinsi tersebut, tidak ada satu pun pemerintah daerah yang mendapat Predikat Kepatuhan Tinggi atau masuk zona hijau. Sebanyak 10 pemerintah daerah

dalam zona kuning atau mendapat Predikat Kepatuhan Sedang dan sisanya sebanyak 13 pemerintah daerah berada dalam zona merah atau Predikat Kepatuhan Rendah.

Dengan demikian beberapa pemda yang berdasarkan survei kepatuhan tahun 2017-2019 berada pada zona kepatuhan seperti Pemerintah Provinsi NTT, Kabupaten Belu dan Kabupaten TTS mengalami penurunan ke zona kepatuhan sedang (kuning) bahkan Kabupaten TTS langsung turun ke zona kepatuhan rendah (zona merah).

Adapun penurunanÂ *skor* Â yang menjadi penyebab menurunnya zonasi kepatuhan standar pelayanan publik di lingkungan pemerintah daerah di NTT disebabkan oleh faktor-faktor sebagai berikut, **pertama,** Â sebagian besar penyelenggara pelayanan pemerintah daerah belum memiliki pelayanan secara elektronik (situs web).

Kedua, Â sebagian pelayanan penyelenggara belum memiliki standar pelayanan.Â **Ketiga,** Â sebagian besar penyelenggara pelayanan belum memiliki sarana dan pelayanan bagi yang berkebutuhan khusus/difabel. **Keempat,** Â sebagian besar penyelenggara pelayanan belum memiliki sistem pengelolaan pengaduan sarana, mekanisme prosedur dan pejabat pengelola pengaduan. **Kelima,** Â sebagian penyelenggara pelayanan belum memiliki sarana pengukuran kepuasan masyarakat.

Atas hasil penilaian ini, diharapkan gubernur, bupati dan walikota untuk:

1.Mendorong pimpinan penyelenggara pelayanan/perangkat daerah agar memiliki sistem pelayanan publik secara elektronik (situs web).

2.Mendorong pimpinan penyelengara pelayanan/perangkat daerah agar menyusun dan menetapkan standar pelayanan sebagaimana amanat UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

3.Mendorong pimpinan penyelengara pelayanan/perangkat daerah agar menyediakan sarana dan sistem pelayanan bagi masyarakat yang berkebutuhan khusus.

4.Mendorong pimpinan penyelengara pelayanan/perangkat daerah agar menyediakan sistem pengelolaan pengaduan berupa sarana/saluran, mekanisme prosedur dan menunjuk pejabat pengelola pengaduan masyarakat.

5. Mendorong pimpinan penyelengara pelayanan/perangkat daerah agar menyediakan sarana pengukuran kepuasan masyarakat dan rutin melakukan survei untuk mendapatkan masukan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan.

6.Mendorong desentralisasi pelayanan hingga ke tingkat kecamatan.

(*Ombudsman/TIM/RN*)