RAPOR PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH DAERAH DI NTT OLEH OMBUDSMAN

Selasa, 17 Januari 2023 - Veronica Rofiana Edon

Hits IDN - Lembaga negara pengawas pelayanan publik , Ombudsman RI pada akhir tahun 2022 kembali menganugerahkan predikat kepatuhan standar pelayanan bagi instansi pemerintah penyelenggara pelayanan publik . Pada hari Kamis (22/12) bertempat di
Hotel Bidakara Jakarta.

Ombudsman RI menyerahkan piagam predikat kepatuhan tinggi kepada 21 Kementerian, 9 lembaga, 19 provinsi, 53 kota dan 170 kabupaten. Pemerintah Provinsi NTT masuk dalam Zona Hijau (opini kualitas tinggi) serta berada pada urutan 15 dari 34 Provinsi. Begitu pula Kota Kupang masuk dalam zona hijau (opini kualitas tinggi) dan berada pada urutan ke-51 dari 98 kota se-Indonesia.

Penilaian Kepatuhan dilakukan secara serentak terhadap 25 kementrian, 14 lembaga, 34 pemerintah provinsi, 98 pemerintah kota dan 415 kabupaten.

Penilaian dilakukan selama periode Agustus-November 2022 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 penyelenggaraan pelayanan
publik merupakan salah satu upaya pencegahan maladministrasi dengan menilai kondisi penyelenggaraan pelayanan publik secara komprehensif dimana menghasilkan opini pengawasan pelayanan publik yang dijadikan acuan kualitas.

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 kementrian, 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 agarmemberikan layanan terbaik kepada masyarakat dengan memenuhi komponen standar pelayanan sesuai Pasal 15 dan bab V Undang-undang Pelayanan Publik.

Dalam penilaian kepatuhan tahun 2022, Ombudsman mendorong pemerintah pusat dan pemerintah daerah agar meningkatkan kualitas pelayanan publik baik dari pemenuhan standar pelayanan, sarana prasarana, kompetensi penyelenggara layanan dan pengelolaan pengaduan.

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 aparatur 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 fasilitastor, regulator dan katalisator pembangunan.

Hasil Survei Pemerintah Daerah di NTT
Khusus Provinsi NTT, tim Ombudsman telah mengunjungi dan menilai 282 unit
penyelenggara layanan di 22 kab/kota dan pemerintah provinsi. Dari 22
kabupaten/kota dan pemerintah provinsi tersebut, hanya Pemerintah Provinsi NTT dan Kota Kupang yang mendapat Opini Kualitas Tinggi atau masuk Zona Hijau.

Selanjutnya 15 (lima belas) pemerintah daerah kabupaten berada dalam zona kuning atau mendapat Opini Kualitas

Sedang, dan sisanya sebanyak 6 (enam) pemerintah daerah kabupaten berada dalam zona merah atau Opini Kualitas Rendah. Hasil ini menunjukan adanya perubahan yang cukup baik dari hasil survei sebelumnya pada tahun 2021, yang didominasi zona merah. Di sisi lain, terdapat pemerintah kabupaten yang tahun sebelumnya berada pada zona kuning, malah tahun ini turun ke zona merah misalnya Kabupaten Ngada.

Adapun kondisi 22 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 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 penyelengara 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 penyelengara pelayanan/perangkat daerah agar menyediakan sistem pengelolaan pengaduan berupa sarana/saluran, mekanisme prosedur dan menunjuk pejabat pengelola pengaduan masyarakat.

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

Keenam; Mendorong peningkatan kapasitaspemahaman dan pengetahuan petugas pelayanan terhadap konsep-konsep dasar pelayanan publik.

Ketujuh; Mendorong pemenuhan SDM dan sarana prasarana penunjang pelayanan publik.***