

PEMROV PAPUA DAN PEMKOT JAYAPURA MENEMPATI ZONA HIJAU SURVEY KEPATUHAN OMBUDSMAN

Jum'at, 21 Desember 2018 - Ismail Saleh Marsuki

Ombudsman Republik Indonesia sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, merupakan Lembaga Eksternal Pengawas Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang dilakukan oleh Pemerintah, BUMN/D, BHMN maupun badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik yang seluruh atau sebagian dananya bersumber dari APBN dan/atau APBD. Tugas Ombudsman tersebut juga secara eksplisit disebutkan dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan UU No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Dalam rangka melaksanakan fungsi pengawasan, Ombudsman sejak tahun 2013 telah melakukan Program Survei Kepatuhan Pemerintah terhadap Pelaksanaan Standar Layanan sesuai Undang-Undang Pelayanan Publik. Program tersebut akhirnya sejalan dengan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2015-2019 sesuai Peraturan Presiden No. 2 Tahun 2015, bahwa Pemerintah Pusat dan Daerah dituntut untuk mematuhi Undang-Undang Pelayanan Publik.

Program penilaian yang dilakukan Ombudsman menggunakan metode kuantitatif dengan cara survei, dimana teknik pengumpulan datanya melalui observasi yang dilakukan secara mendadak dengan cara mengamati ketampakan fisik (*tangibles*). Setelah data diolah maka dapat dikategorikan tingkat kepatuhan menjadi 3 bagian, Tingkat Kepatuhan Tinggi/Zona Hijau (skor 81-100), Tingkat Kepatuhan Sedang/Zona Kuning (skor 51-80) dan Tingkat Kepatuhan Rendah/Zona Merah (skor 0-50).

Pada tahun 2018, Program Penilaian Kepatuhan secara nasional serentak diadakan pada periode Mei-Juli 2018 tersebar di 9 Kementerian, 4 Lembaga, 16 Provinsi, 49 Pemerintah Kota dan 199 Pemerintah Kabupaten, dimana pada akhir program telah diadakan Penghargaan Predikat Kepatuhan, tepatnya pada 10 Desember 2018 bertempat di Auditorium Televisi Republik Indonesia (TVRI) Pusat dengan mengundang Seluruh Pimpinan Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah yang masuk kedalam Zona Hijau.

Pada Provinsi Papua terdapat 8 lokus yang dinilai, antara lain Pemerintah Provinsi Papua, Pemerintah Kota Jayapura, Pemerintah Kabupaten Keerom, Pemerintah Kabupaten Jayapura, Pemerintah Kabupaten Kepulauan Yapen, Pemerintah Kabupaten Biak Numfor, Pemerintah Kabupaten Jayawijaya dan Pemerintah Kabupaten Merauke. Berdasarkan hasil survei tahun 2018, Pemerintah Provinsi Papua dan Pemerintah Kota Jayapura menempati Zona Hijau (Tingkat Kepatuhan Tinggi), Pemerintah Kabupaten Jayapura menempati Zona Kuning (Tingkat Kepatuhan Sedang), Sedangkan Pemerintah Kabupaten Keerom, Pemerintah Kabupaten Kepulauan Yapen, Pemerintah Kabupaten Biak Numfor, Pemerintah Kabupaten Jayawijaya dan Pemerintah Kabupaten Merauke menempati Zona Merah (Tingkat Kepatuhan Rendah).

[illegible]

Pemerintah Provinsi Papua dan Pemerintah Kota Jayapura merupakan 2 (dua) daerah survei di Papua yang masuk kedalam Zonasi Hijau (Tingkat Kepatuhan Tinggi) masing-masing dengan nilai 85,69 (50 produk) dan 91.56 (55 produk). Tahun sebelumnya Pemerintah Provinsi Papua masuk Zonasi Merah (kategori rendah) dan ditahun ini langsung melompati Zonasi Kuning dan berada pada Zona Hijau. Hal ini sangat luar biasa dan mendapatkan apresiasi oleh Ombudsman RI karena adanya komitmen perubahan oleh Pemerintah Provinsi Papua dalam pemenuhan Standar Layanan kepada masyarakat. Sementara itu, Pemerintah Kota Jayapura di tahun sebelumnya mendapatkan Predikat Kepatuhan Sedang dan akhirnya di tahun 2018 naik ke Zona Hijau dengan nilai yang sangat tinggi. Hal ini dikarenakan adanya kemauan dan kerja keras dari OPD-OPD di Lingkungan Pemerintah Kota Jayapura. Bukan lagi hanya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dan DPMPTSP saja yang tinggi seperti tahun sebelumnya, tetapi seluruh OPD yang dinilai mendapatkan nilai tinggi yang sangat memuaskan, sehingga ketika nilainya diakumulasikan, Pemerintah Kota Jayapura berada pada Zona Hijau.

Â Selanjutnya, Pemerintah Kabupaten Jayapura yang pada tahun 2017 masuk kedalam Zona Merah akhirnya perlahan naik dan berada pada Zonasi Kuning dengan nilai 52,94 (56 produk) yang mana diharapkan ditahun yang akan datang dapat terus naik hingga ke Zona Hijau.

A 5 (lima) daerah survei lainnya yang masih berada pada Zonasi Merah (Tingkat Kepatuhan Rendah), yaitu Pemerintah Kabupaten Keerom dengan nilai 28.85 (56 produk), Pemerintah Kabupaten Biak Numfor dengan nilai 24,46 (53 produk), Pemerintah Kabupaten Kepulauan Yapen dengan nilai 31,83 (55 produk), Pemerintah Kabupaten Jayawijaya dengan nilai 32.92 (55 produk) dan Pemerintah Kabupaten Merauke dengan Nilai 19.82 (57 produk). Meskipun berada pada Zonasi Merah, Pemerintah Kabupaten Keerom dan Pemerintah Kabupaten Kepulauan Yapen mengalami peningkatan nilai dari tahun sebelumnya, sedangkan Kabupaten Biak Numfor justru mengalami penurunan dimana tahun ini mendapatkan nilai 24,46 dibanding tahun sebelumnya yang mendapatkan nilai 27.34.

Â Untuk diketahui, Pemerintah Kabupaten Jayawijaya dan Pemerintah Kabupaten MeraukeÂ pada tahun 2018 ini baru pertama kalinya masuk kedalam lokus penilaian Kepatuhan oleh Ombudsman RI. Namun demikian, Pemerintah Kabupaten Jayawijaya mendapatkan nilai paling tinggi pada Zona Merah dibandingkan dengan 4 (empat) Kabupaten lainnya.

Dari hasil survei, pada umumnya terdapat beberapa komponen yang paling banyak tidak dipenuhi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, antara lain seperti ketersediaan informasi prosedur & tata cara penyampaian pengaduan dan ketersediaan Pelayanan Khusus Bagi Pengguna Layanan Berkebutuhan Khusus.

Bahwa tingkat kepatuhan suatu daerah yang tinggi terhadap pemenuhan standar pelayanan publik diharapkan dapat membantu menekan potensi terjadinya perbuatan Maladministrasi (penyalahgunaan wewenang, penyimpangan prosedur, penundaan berlarut, pungutan liar, tidak memberikan pelayanan, dll) dalam pemberian suatu layanan. Dengan kata lain bahwa tingkat kepatuhan tinggi maka potensi Maladministrasi rendah, begitu juga sebaliknya. Namun demikian hal tersebut tentunya belum menjamin sepenuhnya penyelenggaraan layanan di daerah tersebut telah bersih, hal ini dikarenakan adanya perilaku koruptif oleh oknum pelaksana layanan.

Â Beberapa penyelenggara pemerintahan beranggapan bahwa pemenuhan standar layanan dalam suatu daerah tidaklah

menjadi tolak ukur keberhasilan pembangunan pelayanan publik, karena yang lebih utama ialah pelaksana layanan dapat menyelenggarakan pelayanan yang menyeluruh kepada masyarakat. Anggapan tersebut tentunya merupakan pemikiran yang salah dikarenakan pemenuhan standar pelayanan merupakan kewajiban penyelenggara negara sebagai penyedia layanan yang bertindak sebagai batasan sekaligus jaminan sejauhmana pelayanan tersebut berjalan dengan baik dan benar.

Demi meningkatkan kepatuhan Pemerintah Daerah terhadap penyelenggaraan standar pelayanan publik, maka sesuai dengan hasil survei tersebut, selanjutnya Ombudsman RI memberikan saran perbaikan kepada masing-masing pimpinan daerah yang disurvei, antara lain:

1. Memberikan apresiasi kepada pimpinan unit layanan yang masuk pada zona hijau/tingkat kepatuhan tinggi, sebagai bentuk penghargaan atas segala upaya dan komitmennya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik;
2. Memberikan teguran dan mendorong implementasi standar pelayanan publik pada pimpinan unit layanan yang masuk zonasi kuning/tingkat kepatuhan sedang dan zonasi merah/tingkat kepatuhan rendah;
3. Menunjuk pejabat yang kompeten untuk memantau peningkatan kualitas pelayanan yang diawali dengan implementasi standar layanan sesuai Undang-Undang Pelayanan Publik; dan
4. Mempercepat perbaikan dan peningkatan tata kelola pelayanan terpadu satu pintu, dengan menerapkan asas pendelegasian wewenang atas produk layanan, dukungan SDM yang profesional dan pemenuhan sarana prasarana.