

REFLEKSI 20 TAHUN OMBUDSMAN, PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

Rabu, 11 Maret 2020 - Nafi Alrasyid

Penyelenggaraan pelayanan publik yang baik senantiasa berbanding lurus dengan kesejahteraan umum. Artinya Negara bertanggung jawab atas kualitas pelayanan publik demi terciptanya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Salah satu cara untuk mengawali usaha peningkatan kualitas pelayanan publik adalah dengan mendasari seluruh proses penyelenggaraannya pada Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pada BAB V peraturan tersebut, jelas tertuang kewajiban unit pelayanan dalam menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan dan komponen yang jelas. Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik bisa dimulai melalui standar pelayanan yang diterapkan di setiap unit layanan dan penyelenggara juga memiliki tolok ukur. Masyarakat sebagai pengguna pun mendapat kepastian pelayanan, karena penyelenggara dan pengguna sama-sama mengetahui hak dan kewajibannya.

Menjamin kualitas pelayanan publik tidaklah mudah, dimulai dari membangun kesadaran penyelenggara pelayanan publik dan juga perlu pengawasan yang strategis. Pengawasan strategis meliputi pengawasan internal yang terdiri dari Inspektorat selaku pengawas fungsional, Kemenpan RB, atasan langsung penyelenggara pelayanan publik selaku pengawasan melekat menjadi ujung tombak menjamin kualitas pelayanan publik.

Selain pengawas internal, perlu juga dukungan pengawas eksternal seperti Ombudsman selaku pengemban amanat Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Masyarakat juga bertanggung jawab selaku pengawas sosial sekaligus sebagai pengguna layanan publik. Sehingga langkah strategisnya adalah dengan mensinergikan pengawasan pelayanan publik antara pengawas internal, pengawas eksternal sesuai dengan pasal 35 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, Ombudsman Republik Indonesia membentuk Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Jawa Tengah sesuai Keputusan Ketua Ombudsman Republik Indonesia Nomor 22/ORI-SK/I/2012 tanggal 31 Januari 2012.

Langkah Strategis Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

Keberhasilan peningkatan kualitas pelayanan publik dapat juga diukur melalui jumlah laporan pengaduan masyarakat. Jumlah laporan masyarakat merupakan salah satu indikator tolak ukur baik buruknya kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan penyelenggara pelayanan publik di suatu daerah, baik dilingkungan BUMN, BUMD, BHMN, dan juga Pemerintah Daerah Provinsi/Kabupaten/Kota.

Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah menerima sejumlah laporan masyarakat dan konsultasi laporan masyarakat atau yang biasa disebut sebagai konsultasi non-laporan, karena konsultasi tersebut belum tercatat dalam registrasi laporan masyarakat, karena dari hasil konsultasi tersebut, tidak termasuk dalam kewenangan Ombudsman atau tidak memenuhi syarat formil dan materiil sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Berdasarkan registrasi catatan data laporan pengaduan masyarakat atas penyelenggara pelayanan publik yang masuk ke Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah dari tahun 2017 hingga 2019 semakin menurun. Hal ini dapat dilihat pada laporan catatan tahunan (catahu), terhitung mulai dari tahun 2017 terdapat 256 laporan masyarakat, tahun 2018 terdapat 169 laporan masyarakat, dan tahun 2019 terdapat 161 laporan masyarakat. Hal ini bisa dianggap bahwa kualitas pelayanan publik di Jawa Tengah dalam kurun waktu tiga tahun ini semakin membaik.

Upaya Ombudsman dalam mengawal dan menjaga kualitas pelayanan publik di wilayah Provinsi Jawa Tengah dari tahun 2012 hingga 2020 melalui berbagai cara, antara lain: menerima aduan masyarakat terkait pelayanan publik, penilaian kepatuhan standar pelayanan publik, bimbingan teknis standar pelayanan publik, kajian pelayanan publik baik kajian kebijakan cepat (*rapid assissment*) dan kajian kebijakan sistemik (*systemik review*). Selain itu juga mengadakan sosialisasi secara rutin dengan membangun *mindset* penyelenggara pelayanan publik, membangun integritas dan perilaku penyelenggara pelayanan publik (pasal 34), berkoordinasi dan bersinergi serta memberikan saran perbaikan sebagai tindakan konkrit yang perlu dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik. (ori-jateng, maa)