

OMBUDSMAN: DARI 10 PROVINSI, SKOR INDEKS MALAADMINISTRASI NTT TERENDAH

Kamis, 21 Februari 2019 - Fuad Mushofa

JAKARTA, KOMPAS.com - Provinsi Nusa Tenggara Timur (NTT) memiliki skor indeks malaadministrasi sebesar 4,87, dalam survei Indeks Persepsi Malaadministrasi Tahun 2018. Skor itu terendah dari 9 provinsi lainnya yang dilibatkan dalam survei.

Adapun skor 2,5-4,37 tidak ada malaadministrasi, skor 4,38-6,25 malaadministrasi rendah, 6,26-9,12 malaadministrasi sedang dan 8,13-10,00 malaadministrasi tinggi. "Ini cukup menarik nih, karena NTT dikiranya serba jelek tapi ternyata enggak tuh.

Minimal dari mereka yang mengakses layanan, ternyata dianggap baik, petugas-petugasnya dinilai berintegritas dan seterusnya," kata Komisioner Ombudsman Adrianus Meliala dalam paparan survei di Ombudsman, Jakarta, Kamis (21/2/2019).

Survei ini dilakukan di 10 provinsi yang mendapatkan predikat hijau dalam survei Kepatuhan terhadap Standar Layanan Publik Tahun 2017. Sebanyak 2.818 responden pengguna layanan publik dilibatkan dalam survei ini.

Sepuluh provinsi yang disurvei adalah Provinsi Sumatera Utara, Kepulauan Riau, Jambi, DKI Jakarta, Jawa Barat, Banten, Nusa Tenggara Timur, Kalimantan Timur, Sulawesi Selatan dan Sulawesi Tenggara.

Ia mengatakan, kesembilan provinsi lainnya juga memiliki skor malaadministrasi rendah dengan rentang nilai 4,98 sampai 5,52.

"Semuanya memperlihatkan persepsi yang baik, cara bacanya masyarakat memang menganggap pemberi layanan itu memberikan atau menampilkan malaadministrasi yang rendah dengan kata lain, baik ini hasilnya," kata dia.

"Banten (skornya) 5,52 ya, memperlihatkan skor tertinggi ya, dan NTT yang memiliki skor malaadministrasi terendah, lebih baik dari yang lain lah," sambungnya.

Adrianus memaparkan ada alasan tersendiri kenapa Ombudsman mengambil wilayah yang sudah mendapatkan predikat hijau dalam survei Kepatuhan terhadap Standar Layanan Publik Tahun 2017.

"Dasar berpikirnya, kalau satu daerah sudah mendapatkan predikat hijau bagaimana respons masyarakat? Jangan-jangan satuan kerjanya sudah patuh, tapi masyarakat masih enggak suka. Nah kalau ada situasi timpang itu kita cari tahu," pungkasnya.

Survei dilakukan di empat fokus layanan, yaitu kesehatan, pendidikan, perizinan dan administrasi kependudukan. Responden ditemui secara langsung oleh tim survei ke unit-unit layanan tersebut. Ia mengatakan, survei ini masih dalam tahap uji coba. Ke depan, Ombudsman akan melakukan survei di seluruh provinsi Indonesia.