

# BIROKRASI PROVINSI NTT YANG BERSIH DAN MELAYANI

Senin, 09 Desember 2024 - ntt

Oleh: Darius Beda Daton (Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi NTT)

Reformasi birokrasi dalam pengertian yang sederhana adalah upaya memperbaiki birokrasi pemerintahan secara terus-menerus agar menjadi lebih baik. Lebih baik dalam hal bersih dan bebas KKN, pelayanan berkualitas, cepat, murah, aman, pasti dan berkeadilan bagi semua masyarakat serta pemerintahan yang akuntabel, efisien, efektif dan bersinergi khususnya pada area-area berikut; manajemen perubahan (culture set dan mind set), penataan tata laksana, penguatan akuntabilitas kinerja, penataan Sumber Daya Manusia (SDM) dan aparatur, penguatan pengawasan, dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Saat ini KPUD NTT dan KPUD Kabupaten/kota sedang menggelar tahapan pemilu kepala daerah dan salah satu tahapan diantaranya adalah debat para calon kepala daerah (gubernur dan bupati) dengan tema Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik. Meski demikian sejauh ini dalam pengamatan saya, belum semua kepala daerah mampu menjawab pertanyaan moderator dan panelis debat dengan mengulas area-area perubahan pelayanan publik dan seluruh instrumen yang mesti dilakukan pemerintah daerah menuju pencapaian indeks reformasi birokrasi yang diharapkan.

## Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani

Beberapa tahun belakangan ini, saya sering diundang berdiskusi dalam forum-forum pemerintah dan pemerintah daerah dengan tema reformasi birokrasi dan birokrasi bersih melayani. Saya juga kerap diundang menjadi saksi serta ikut menandatangani piagam Zona Integritas (ZI) Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Bersih dan Melayani (WBBM) di sejumlah instansi pemerintah daerah dan pusat. Saat menjadi saksi pencahangan ZI tersebut saya selalu berharap agar penandatanganan pencahangan zona integritas ini tidak sekedar seremonial belaka, tetapi harus ada perbaikan nyata pada loket-loket pelayanan seluruh instansi penyelenggara pelayanan. Nilai-nilai kejujuran, loyalitas, komitmen dan niat memperbaiki harus merasuk dalam sanubari seluruh aparatur negara agar hak-hak masyarakat untuk dilayani dengan baik dapat terpenuhi.

Semakin banyak instansi yang membangun integritas birokrafinya melalui pencahangan zona integritas tersebut, akan semakin bagus pelayanan kepada masyarakat kita. Selain itu, upaya ini juga bisa mencegah penyimpangan dan dapat melindungi aparatur kita dari tindakan koruptif. Saya menyadari betul, bahwa upaya-upaya preventif dengan menata sistem birokrasi agar lebih transparan dan akuntabel jauh lebih bermanfaat dari pada upaya penindakan yang berujung luka bagi semua pihak. Mengapa perlu membangun Zona Integritas?. Zona Integritas adalah predikat yang diberikan kepada instansi pemerintah yang pimpinan dan jajarannya mempunyai komitmen untuk mewujudkan wilayah bebas korupsi dan wilayah birokrasi bersih melayani melalui reformasi birokrasi, khususnya dalam hal pencegahan korupsi dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Sedangkan Wilayah Bebas Korupsi adalah predikat yang diberikan kepada suatu unit kerja yang memenuhi sebagian besar manajemen perubahan, penataan tata laksana, penataan sistem manajemen SDM, penguatan pengawasan, dan penguatan akuntabilitas kinerja. Dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani adalah predikat yang diberikan kepada suatu unit kerja yang memenuhi sebagian besar manajemen perubahan, penataan tata laksana, penataan sistem manajemen SDM, penguatan pengawasan, penguatan akuntabilitas kinerja, dan penguatan kualitas pelayanan public sebagaimana diatur Permen PAN dan RB Nomor: 52 Tahun 2014.

## Progress Reformasi Birokrasi Pemerintah Provinsi

Terkait pelaksanaan reformasi birokrasi dan pelayanan publik di NTT, mari kita lihat data-data berikut ini. Pertama; Per 31

Agustus 2024, jumlah ASN PNS Pemerintah Provinsi NTT sebanyak 12.739 orang dengan jabatan struktural berjumlah 554 jabatan. Sedangkan jumlah pegawai PPPK pada waktu yang sama mencapai 4.556 orang. Sehingga total Aparatur Sipil Negara Pemerintah Provinsi NTT adalah sebanyak 17.295 orang. Jumlah ini belum ditambah dengan tenaga honorer diluar PPPK yang dikontrak setiap tahun. Jumlah pegawai dan jabatan sebanyak ini menyebabkan ratio belanja ASN mencapai lebih dari 50 % APBD. Kedua; Tahun 2023, Indeks Reformasi Birokrasi Pemerintah Provinsi NTT berdasarkan survei Kementerian PAN RB adalah 66,18 atau berkategori baik. Ketiga; tahun 2023, hasil evaluasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP) Pemerintah Provinsi NTT oleh Kementerian PAN dan RB memperoleh nilai 64,59 atau predikat baik.

Masih terdapat 14 (empat belas) kabupaten dengan nilai SAKIP predikat CC atau kurang (interval nilai >50-60) bahkan sejumlah kabupaten berada pada predikat C dengan interval nilai 30-50. Keempat; dari 42 Perangkat Daerah (PD)/Biro/Unit organisasi bersifat khusus (RSUD Johannes dan RS khusus daerah jiwa Naimata), seluruhnya telah menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan sebagaimana yang diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Kelima; Pemerintah Provinsi NTT saat ini telah mengembangkan e-government seperti e-planning, e-simda, e-pelayanan PTSP, e-sakip, e-samsat, dan pembayaran online di rumah sakit.

Penerapan sistem e-government tersebut belum optimal karena keterbatasan anggaran, sumber daya manusia, dan infrastruktur IT-nya. Hasil evaluasi ini menunjukan prosedur penganggaran belum sepenuhnya mengacu kepada hasil (outcome) yang akan dicapai dalam dokumen perencanaan kinerja. Pengesahan anggaran lebih mengacu kepada kesesuaian nama program dan kegiatan, kode rekening, serta pagu anggaran yang tersedia. Sistem pemberian tunjangan tambahan penghasilan belum menggambarkan reward and punishment sehingga belum dapat mendorong peningkatan kinerja pegawai. Keenam; Hasil penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ombudsman RI atas Kepatuhan Pemerintah Provinsi NTT tahun 2023 menunjukan skor 63,92 kategori c.

Dampaknya, dambaan masyarakat akan pelayanan pemerintah yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur masih belum sesuai harapan. Ketujuh; Kementerian Dalam Negeri melakukan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (EKPPD) untuk menilai kinerja penyelenggaraan pemerintahan daerah dalam upaya peningkatan kinerja berdasarkan prinsip tata pemerintahan yang baik. Berdasarkan EKPPD terhadap Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (LPPD), Provinsi NTT sejak tahun 2014-2022, selalu masuk dalam 4 (empat) besar provinsi dengan status kinerja penyelenggaraan pemerintahan daerah berprestasi paling rendah secara nasional. Khusus tahun 2022, Provinsi NTT berada pada peringkat 4 terendah dengan score 2.24 kategori kinerja rendah setelah provinsi Papua, Papua Barat dan Sulawesi Selatan.

## **Beberapa Alternatif Solusi**

Terhadap berbagai permasalahan seputar pelaksanaan reformasi birokrasi di Provinsi NTT tersebut, berikut ini beberapa alternatif solusi yang ditawarkan. Pertama; menata kebutuhan jumlah ASN (PNS/PPPK) hal mana dalam manajemen penempatan ASN agar sesuai dengan kualifikasi, kompetensi, analisis jabatan, dan analisis beban kerja. Kedua; meningkatkan penerapan sistem pemerintahan berbasis e-government ditengah kendala-kendala yang ada. Ketiga; agar menggalang seluruh kabupaten/kota guna meningkatkan kualitas penerapan sistem akuntabilitas (SAKIP) dan menjadikan kinerja dan capaian kinerja organisasi sebagai dasar pemberian reward and punishment. Keempat; meningkatkan kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik khususnya khususnya pada dimensi penilaian yang memperoleh score rendah antara lain penerapan standar pelayanan publik secara elektronik dan non elektronik serta pengelolaan pengaduan yang baik oleh seluruh penyelenggara pelayanan.