

# PENILAIAN KEPATUHAN BERDAMPAK, LAYANAN INKLUSIF MEWUJUD

Jum'at, 09 Agustus 2024 - kalsel

Tahun 2023 memperlihatkan perkembangan yang positif pada hasil penilaian kepatuhan di berbagai lokus penilaian di wilayah Kalimantan Selatan (Kalsel). Untuk kategori Pemerintah Daerah (Pemda), misalnya, tahun 2022 mayoritas Pemda di Kalsel berada di Zona Kuning atau Kualitas Sedang dengan nilai rata-rata 72,83, sementara tahun 2023 hampir seluruh Pemda masuk ke Zona Hijau atau Kualitas Tinggi dan Tertinggi dengan nilai rata-rata 88,12. Dalam lingkup Unit Pelayanan di bawah Pemda yang meliputi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Dinas Pendidikan, Dinas Sosial, Dinas Kesehatan, serta Rumah Sakit (RS)/Puskesmas demikian pula. Sebelumnya nilai rata-rata 72,44 atau sebagian besar di Zona Kuning dan bahkan 10 Unit Pelayanan masuk ke Zona Merah atau Kualitas Rendah. Tahun 2023 ada perbaikan yang signifikan dimana mayoritas Unit Pelayanan berada di Zona Hijau dengan nilai rata-rata 88,13, menyisakan 10 Unit Pelayanan masih di Zona Kuning dan sudah tidak ada yang Zona Merah.

Bergeser ke hasil penilaian kepatuhan untuk kategori Kepolisian Resor (Polres). Secara rata-rata, ada peningkatan di kalangan Polres se Kalsel, dengan lokus penilaian pada Satlantas, Satintekam, dan SPKT (Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu). Tahun 2022 Polres se Kalsel peroleh nilai 85,96, tergolong ke Zona Hijau atau Kualitas Tinggi. Tahun 2023 menjadi rata-rata 91,91 dan 13 atau seluruh Polres di Kalsel tergolong Kualitas Tertinggi atau predikat A.

Terakhir, untuk penilaian kepatuhan pada kategori Kantor Pertanahan (Kantah) juga mengalami perbaikan. Tahun 2022 rata-rata nilai Kantah se Kalsel adalah 80,92 atau kategori Zona Hijau, predikat B, dengan 4 Kantah masuk Zona Kuning. Sementara tahun 2023 rata-rata nilai Kantah se Kalsel adalah 89,28, dengan 13 atau seluruh Kantah di Kalsel berada di Zona Hijau. Kantah Kabupaten Tanah Laut bahkan mencatatkan prestasi terbaik dibandingkan seluruh Unit Pelayanan Pemda, Polres dan Kantah, dengan raihan nilai 97,26 atau Kualitas Tertinggi dan Predikat A. Suatu prestasi yang mampu dipertahankan selama 2 tahun berturut-turut.

Keberhasilan Kantah Kabupaten Tanah Laut tersebut tidak lepas dari sensitivitas yang tinggi terhadap layanan inklusif. Suatu bentuk pelayanan publik yang tidak diskriminatif, ramah kepada semua pengguna layanan serta memberikan ruang dan kesempatan yang terbuka bagi masyarakat untuk ikut berpartisipasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya bagi masyarakat dan pengguna layanan yang tergolong ke dalam kelompok rentan. Kelompok ini meliputi antara lain penyandang disabilitas, lanjut usia, wanita hamil dan menyusui serta anak-anak. Salah satu inovasi yang dilakukan Kantah Kabupaten Tanah Laut yaitu 'Besila' atau 'Bestie Disabilitas' berupa mobil layanan yang dapat dipakai untuk jemput dan antar kelompok rentan yang hendak berurusan di Kantah dimaksud. Kantah menyediakan pula berbagai sarana dan prasarana (sarpras) yang berorientasi kepada kelompok rentan, seperti area parkir khusus, jalur pemandu (*guiding block*), jalur landai, pegangan rambat, kursi roda, tongkat dan kruk, loket khusus, kursi tunggu prioritas, toilet khusus, ruang laktasi, buku standar pelayanan berbasis huruf Braille dan audio/pengeras suara yang cukup, serta alat bantu dengar (*hearing aid*) bagi penyandang tuna rungu dan media informasi dengan konten yang dilengkapi bahasa isyarat. Tidak kalah pentingnya adalah keberadaan petugas pendamping yang bisa berkomunikasi dalam bahasa isyarat serta petugas pelayanan yang siap dan paham dalam memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada kelompok rentan, termasuk para penyandang disabilitas.

Upaya-upaya yang diinisiasi oleh Kantah Kabupaten Tanah Laut tersebut sejalan dengan temuan dan catatan perbaikan Ombudsman Kalsel atas hasil penilaian kepatuhan di Kalsel yang sudah diekspos ke semua jajaran Pemda, Polres maupun Kantah pada saat penyerahan hasil penilaian. Bahwa dari 4 dimensi penilaian, beberapa kelemahan dari para penyelenggara pelayanan publik kemudian teridentifikasi secara jelas. Dari dimensi input, contohnya, masih ada petugas pelayanan yang belum mengetahui tentang komponen standar pelayanan, pelayanan khusus untuk kelompok rentan dan makna maladministrasi. Kekurangan lainnya yakni kompensasi layanan, jaminan keamanan dan keselamatan, serta sarpras untuk kelompok rentan yang belum memadai.

Dari dimensi proses, ditemukan unit pelayanan yang belum menyampaikan informasi atau publikasi terkait standar pelayanan dan maklumat pelayanan baik secara elektronik maupun non elektronik, termasuk visi, misi dan motto pelayanan. Untuk dimensi pengaduan, kelemahannya menyangkut pengelolaan pengaduan yang belum optimal dan minimnya pembinaan oleh penyelenggara. Terakhir pada dimensi output, masih ada sebagian masyarakat selaku pengguna layanan yang menganggap bahwa jangka waktu tidak sesuai atau lambat, prosedur tidak jelas, ada permintaan imbalan, serta petugas layanan tidak ramah dan tidak kompeten.

Temuan dan catatan perbaikan Ombudsman Kalsel dimaksud harus betul-betul dipelajari, dianalisis dan dijadikan rujukan serta motivasi untuk berbenah dan berbuat lebih optimal bagi para penyelenggara pelayanan publik, tidak terbatas pada lokus yang dinilai saja. Hal ini penting dan strategis dalam rangka meningkatkan kepatuhan penyelenggara pelayanan publik terhadap asas-asas dan norma-norma pelayanan publik, juga memperkuat kepercayaan masyarakat akan hadirnya negara dalam memenuhi kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk dalam konteks barang publik,

jasa publik, dan pelayanan administratif.

Meskipun telah berpredikat Zona Hijau atau Kualitas Tinggi dan Tertinggi, Pemda, Polres dan Kantah tidak boleh terlena dan cepat berpuas diri. Seluruhnya wajib memiliki komitmen yang kuat dan aksi yang nyata untuk terus melakukan perbaikan berkelanjutan ( *continuous improvement* ) sebagai bagian dari maklumat pelayanan. Apalagi penilaian kepatuhan dari Ombudsman Republik Indonesia (RI) bersifat dinamis, sehingga inovasi dan adaptasi mutlak diperlukan. Sedangkan bagi Pemda, Polres atau Kantah yang masih di Zona Kuning, wajib segera berniat dan berikhtiar ke arah yang lebih baik. Dimulai dengan menanamkan hal yang fundamental di internal bahwa penilaian kepatuhan Ombudsman RI merupakan sesuatu yang penting, menjadi Program Strategis Nasional (PSN) yang tertuang dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2020-2024 serta berdampak positif bagi penyelenggara pelayanan publik maupun masyarakat dan pengguna layanan. Dilanjutkan dengan merancang dan menjalankan langkah-langkah tindak lanjut berbasis data faktual dari Ombudsman Kalsel dengan melibatkan semua jajaran dan pihak eksternal sesuai kebutuhan. Diharapkan dengan demikian ada korelasi antara hasil penilaian kepatuhan Ombudsman RI dengan peningkatan kualitas pelayanan publik, sebagaimana tergambar dari uraian di atas mengenai terwujudnya layanan inklusif di Kantah Kabupaten Tanah Laut yang menjadi salah satu lokus penilaian kepatuhan Ombudsman RI.