

# SELAMAT MELAYANI MASYARAKAT NTT

Rabu, 05 Maret 2025 - ntt

Orasi lantang di atas panggung deklarasi dan kampanye telah selesai. Pesta-pesta syukuran kemenangan dan pasca pelantikan sudah usai. Kita menyampaikan selamat bekerja kepada 22 kepala daerah di NTT pasca dilantik oleh Presiden RI pada Kamis 20 Februari 2025 di Istana Negara. Terima kasih patut kita sampaikan kepada mereka atas kerelaan dan pengorbanan diri menjadi pelayan bagi seluruh warga di provinsi dan kabupaten/kota masing-masing selama 5 tahun ke depan.

Sebab menjadi kepala daerah pada periode ini lebih sulit daripada kepala daerah periode sebelumnya. Tentu karena situasi ekonomi global dan efisiensi anggaran yang ketat dari pemerintah saat ini yang berdampak pada berkurangnya transfer daerah. Tetapi Janji-janji terlanjur banyak terucap. 5 tahun itu waktu yang sangat cepat. Diantara janji-janji itu antara lain adalah membenahi seluruh sektor layanan publik mulai dari sektor pendidikan, kesehatan, infrastruktur dll agar menjadi lebih baik lagi. Kini saatnya mengeksekusi janji-janji tersebut.

## Melayani Sesuai Standar Pelayanan

Pelayanan publik barang, jasa dan administratif seharusnya cepat, murah, dan mudah. Khusus pelayanan publik administratif, pada kenyataannya seringkali justru menjadi sangat lambat dan berbelit-belit. Banyaknya loket dan proses yang seharusnya sederhana malah menjadi rumit. Akibatnya masyarakat lebih memilih mengeluarkan uang lebih untuk membayar jasa calo daripada membuang waktu berurusan dengan birokrasi yang rumit. Kondisi ini menciptakan apatisme publik terhadap jalannya pemerintahan. Salah satu penyebab utamanya adalah pelayanan publik yang belum terstandarisasi dengan baik. Pemerintah telah menerbitkan Peraturan Pemerintah (PP) No. 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009.

Penyelenggara layanan wajib menyusun dan menetapkan standar pelayanan. Standar pelayanan adalah instrumen yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Pasal 25 dalam PP ini menyebutkan bahwa terdapat 14 komponen standar pelayanan publik yang meliputi: Dasar hukum, persyaratan, system, jangka waktu penyelesaian, biaya atau tarif, produk pelayanan, sarana, prasarana, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, penanganan pengaduan, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dan evaluasi kinerja pelaksana. Selama ini, yang menjadi kendala utama kualitas pelayanan publik kita adalah karena rendahnya Kepatuhan penyelenggara layanan dalam implementasi standar pelayanan publik.

Rendahnya kepatuhan/implementasi standar pelayanan mengakibatkan berbagai jenis maladministrasi berikutnya yang didominasi oleh perilaku aparaturnya atau secara sistematis terjadi di instansi pelayanan publik, misalnya: ketidakjelasan prosedur, ketidakpastian jangka waktu layanan, pungli, korupsi, ketidakpastian layanan perijinan investasi dan kesewenang-wenangan. Hal ini menyebabkan ekonomi kita berbiaya tinggi, hambatan pertumbuhan investasi dan kepercayaan publik terhadap aparaturnya dan pemerintah menurun yang berpotensi mengarah pada apatisme publik. Kepatuhan penyelenggara pelayanan yang rendah menyebabkan maladministrasi tinggi dan kualitas pelayanan publik menjadi rendah yang selanjutnya bermuara kepada korupsi dan inefisiensi birokrasi.

## Problema Pelayanan Publik di NTT

Berdasarkan data laporan pengaduan masyarakat yang diterima oleh Perwakilan Ombudsman RI Provinsi NTT pada periode Tahun 2020-2025, pengaduan masyarakat didominasi oleh maladministrasi tidak memberikan pelayanan dan penundaan berlarut atau lama waktu tunggu pelayanan. Kondisi ini mencerminkan ketidakmampuan penyelenggara dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar waktu dan standar lain yang seharusnya diterapkan. Penyebabnya bisa saja karena anggaran tidak cukup, fasilitas kerja tidak mendukung dan sumber daya pegawai yang kurang memadai. Meski demikian masyarakat kita tetap mengharapkan layanan publik lebih berkualitas baik dari aspek proses, anggaran, personil, sarana prasarana sehingga dapat menjamin hak menerima layanan sesuai standar.

Berikut ini beberapa substansi permasalahan pelayanan pada penyelenggara pelayanan (instansi pemerintah/BUMD) yang diidentifikasi berdasarkan laporan/keluhan yang disampaikan kepada kantor Ombudsman perwakilan NTT. Pertama; penyelenggara pelayanan kita belum menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan (SP). Data penilaian kepatuhan standar pelayanan publik yang diselenggarakan Kantor Ombudsman NTT dalam kurung waktu tahun 2015-2024 menunjukkan bahwa belum semua penyelenggara pelayanan di NTT telah menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan. Faktor ketiadaan standar pelayanan ini menimbulkan dampak ikutan antara lain; aparatur kita belum sepenuhnya responsive.

Kondisi ini terjadi pada hampir semua tingkatan unsur pelayanan, mulai pada tingkatan petugas front office sampai dengan penanggung jawab. Hal ini nampak dari banyaknya laporan masyarakat kepada lembaga ombudsman dengan substansi maladministrasi penundaan berlarut/menunda-nunda suatu pelayanan yang mestinya bisa segera diberikan. Kedua; belum semua penyelenggara pelayanan kita memiliki Unit Pengelolaan Pengaduan Internal (UP3) yang mengatur syarat dan kepada siapa warga menyampaikan komplain jika menerima pelayanan yang tidak sesuai standar pelayanan. Akhirnya masyarakat kita cenderung menyampaikan keluhan ke media sosial atau lembaga pengawas eksternal di luar pemerintah. Aparatur kita kurang mau mendengar keluhan/aspirasi masyarakat sehingga pelayanan yang diberikan apa adanya, tanpa perbaikan dari waktu ke waktu.

## **Alternatif Solusi**

Kredibilitas pemerintah daerah saat ini sangat ditentukan oleh kemampuannya mengatasi berbagai permasalahan pelayanan publik di daerahnya. Dengan demikian pemerintah daerah yang mampu menyediakan pelayanan publik yang memuaskan masyarakat akan terus mendapat dukungan dari masyarakat. Beberapa alternative pemecahan masalah yang sekiranya dapat digunakan untuk memperbaiki pelayanan publik di NTT adalah pertama; penetapan standar pelayanan bagi seluruh penyelenggara pelayanan (dinas/badan/unit/BUMD) yang melaksanakan tugas pelayanan.

Standar pelayanan memiliki arti yang sangat penting karena merupakan komitmen penyelenggara pelayanan untuk menyediakan pelayanan dengan suatu kualitas tertentu sesuai dengan harapan-harapan masyarakat dan kemampuan penyelenggara pelayanan. Penetapan standar pelayanan tersebut antara lain melalui identifikasi jenis pelayanan, syarat pelayanan, prosedur pelayanan, sarana dan prasarana pelayanan, waktu dan biaya pelayanan. Kedua; Pembentukan unit pengelolaan pengaduan internal pada masing-masing penyelenggara pelayanan atau satu desk pengaduan per kabupaten/kota yang penanggung jawabnya diserahkan secara khusus pada organisasi perangkat daerah tertentu.

Pengaduan masyarakat merupakan sumber informasi yang sangat penting bagi upaya-upaya pihak penyelenggara pelayanan untuk memperbaiki kesalahan yang mungkin terjadi, sekaligus secara konsisten menjaga dan meningkatkan pelayanan yang dihasilkan agar selalu sesuai dengan standar yang ditetapkan. Karena itu perlu didesign suatu sistem pengolahan pengaduan yang secara efektif dan efisien dalam mengolah berbagai pengaduan masyarakat menjadi bahan masukan bagi perbaikan kualitas pelayanan di waktu yang akan datang. Ketiga; Melakukan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atau metode lain guna mengetahui tingkat kepuasan penerima layanan. Dalam konsep manajemen pelayanan, kepuasan penerima layanan dapat dicapai apabila produk pelayanan yang diberikan oleh penyedia pelayanan memenuhi kualitas pelayanan yang diharapkan. Oleh karena itu, survei penerima pelayanan memiliki arti penting dalam upaya peningkatan pelayanan publik.

Kelima; kabinet pemerintahan kepala daerah harus memiliki tekad yang kongkrit untuk memberantas serta mencegah maladministrasi dan perilaku koruptif. Misalnya; membuat pakta integritas dan ditandatangani bersama seluruh pimpinan organisasi perangkat daerah beserta konsekuensi yang timbul jika terjadi pelanggaran terhadap pakta integritas tersebut. Atau membentuk unit gratifikasi internal Pemda. Keenam; membangun jaringan dengan media massa guna melakukan kontrol sosial dan sosialisasi hasil-hasil pembangunan.

Oleh: Darius Beda Daton\*

\*Penulis adalah Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi NTT