

PELAYANAN PUBLIK BERBASIS IT DI NTB MASIH LELET

Rabu, 05 Januari 2022 - Khairul Natanagara

Mataram (NTB Satu) - Sepanjang tahun 2021 Ombudsman RI Perwakilan NTB melakukan observasi kepatuhan pemerintah terhadap UU No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Dari observasi tersebut, banyak pemerintah daerah di NTB masih minim dalam melakukan inovasi dan perbaikan tata kelola pemerintahan, berupa pengelolaan pelayanan publik berbasis Information Technology (IT) atau teknologi informasi.

Birokrasi di NTB belum keluar dari zona nyaman cara cara manual. Salah satu dampaknya adalah maladministrasi berupa pelayanan berlaut-larut. Maladministrasi ini menempati urutan teratas yang dilaporkan ke Ombudsman RI Perwakilan NTB.

"Upaya pemerintah daerah, kota/kabupaten terutama untuk bisa masuk ke birokrasi modern berbasis IT itu sangat lelet. Minim sekali inovasi-inovasi di kota/kabupaten ini yang memperbaiki tata kelola pelayanan publik mereka berbasis teknologi informasi. Padahal daerah-daerah lain di Indonesia itu semakin maju," kata Kepala Ombudsman RI Perwakilan NTB Adhar Hakim dalam keterangan persnya Rabu, 5 Januari 2021.

Dari observasi kepatuhan di 11 Pemda, baik level provinsi dan kabupaten serta kota, diperoleh hasil diantaranya :

Delapan Pemda masuk kategori kepatuhan tinggi atau masuk zona hijau. Rinciannya yaitu Pemprov NTB, Kabupaten Lombok Barat, Kabupaten Lombok Timur, Kabupaten Lombok Utara, Kabupaten Lombok Tengah , Kota Mataram, Kabupaten Sumbawa Barat dan Kota Bima.

Sedangkan sisa tiga lainnya hanya masuk kategori kepatuhan sedang atau masuk zona kuning yaitu Kabupaten Sumbawa, Kabupaten Bima dan Kabupaten Dompu.

Asisten Bidang Pencegahan Ombudsman RI Perwakilan NTB Muhamad Rosyid Rido menambahkan, di masa pandemi ini mestinya pelayanan publik berbasis digital harus terus dikedepankan. Namun fakta di lapangan yang ditemukan malah terbalik. "Bahkan ada satu OPD di Lombok Utara tak punya website," sesalnya.

Untungnya ketika proses penilaian, OPD yang bergerak di bidang perizinan itu punya itikad untuk segera mempersiapkan perangkat IT dan website. Dimana, lanjut Ridho, seharusnya instansi tersebut sudah menerapkan jauh sebelumnya karena Lombok Utara punya sektor potensial investasi bidang pariwisata.

Lanjut Ridho, adapun sektor penilaian, pihaknya fokus di empat substansi yaitu penilaian perizinan, administrasi kependudukan, pendidikan dan kesehatan.

Ombudsman menyodorkan data hasil survey kepatuhan standar pelayanan publik Pemda di Provinsi NTB sejak 2013 hingga 2021. Hanya di tahun 2020 saja tidak dilakukan survey karena pandemi. Sebagai gambaran, di tahun 2007,

Pemprov NTB memiliki poin kepatuhan standar pelayanan publik sebesar 97,58 namun turun menjadi 83,89 poin di tahun 2011.

"NTB saat itu (2017, red) menempati peringkat satu terbaik secara nasional. Kemudian di tahun 2021 ini angkanya menurun cukup signifikan ke angka 83,89 meskipun zonanya tetap hijau. Namun peringkatnya turun ke peringkat 9 secara nasional," ujar Ridho.

Selanjutnya Kota Mataram, di tahun 2017 poin kepatuhan standar pelayanan publik sebesar 96,14, atau menempati posisi ke 2 secara nasional, namun turun menjadi 85,97 poin di tahun 2021 dan menempati urutan ke 23 secara nasional. Kabupaten Lombok Barat relatif tidak banyak perubahan poin penilaiannya, namun secara peringkat turun menjadi peringkat 12 secara nasional dengan poin 95,72.

Sementara Kabupaten Lombok Utara poinnya turun menjadi 84,61 dari sebelumnya 93,87. Kabupaten Lombok Tengah juga turun cukup signifikan dari 96,52 di tahun 2019 menjadi 89,91. Kabupaten Lombok Timur turun dari 90,78 poin di tahun 2019 menjadi 88,29 di tahun 2021 ini.

"Yang agak mengkhawatirkan itu Kabupaten Sumbawa. Penilaian terakhir berada di zona hijau tahun 2016 dengan poin 87,68, namun melorot ke zona kuning di 2021 dengan poin 79,65 poin," ujarnya.

Kabupaten Sumbawa Barat mencatatkan angka yang cukup bagus yaitu 88,38 poin di tahun 2021 dari sebelumnya 81,94 poin. Kabupaten Dompu dan Kabupaten Bima meskipun berada di zona kuning, namun poin kepatuhan standar pelayanan publik mulai meningkat dengan poin masing-masing 71,34 dan 69,01 poin.

" Yang bikin kami surprise adalah Kota Bima, di penilaian terakhir 89,43 tahun 2016 menjadi 97,50 poin di tahun 2021. Dia menempati peringkat terbaik secara nasional," lanjutnya.

Secara umum, catatan Ombudsman NTB yaitu sejumlah daerah belum mengoptimalkan website sebagai sarana untuk menginformasikan standar pelayanan.

Bahkan sejumlah OPD juga belum memiliki website. Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (PBSE) belum berjalan dengan maksimal serta Dinas Komunikasi dan Informatika belum mengoptimalkan penggunaan website dengan domain go.id. (DIN)