

MERAH, KUNING, HIJAU PELAYANAN PUBLIK DI NTT

Oleh Isidorus Lilijawa

(Viral NTT Edisi 3 – 18 Februari 2023)*

Beberapa waktu lalu Ombudsman RI merilis penilaian kepatuhan penyelenggara layanan terhadap standar pelayanan publik menurut undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan Publik. Untuk tahun 2022, Provinsi NTT masuk dalam Zona Hijau (opini kualitas tinggi) serta berada pada urutan 15 dari 34 Provinsi, begitu pula Kota Kupang masuk dalam zona hijau (opini kualitas tinggi) dan berada pada urutan ke-51 dari 98 kota se-Indonesia.



merah.

Di NTT, sebanyak 15 pemerintah daerah kabupaten berada dalam zona kuning atau mendapat opini kualitas sedang, dan sisanya sebanyak 6 kabupaten berada dalam zona merah atau opini kualitas rendah. Kabupaten-kabupaten yang mendapatkan raport merah itu adalah: Lembata, Sumba Barat, Ngada, Nagekeo, Alor dan Sabu Raijua. Fakta menarik adalah tentang Ngada. Hasil survei tahun 2021, Ngada berada di zona kuning. Tahun 2022 malah terdegradasi ke zona

Mengapa Merah?

Kabupaten – kabupaten di NTT yang masih berada di zona kuning dan merah disebabkan oleh faktor – faktor sebagai berikut. Pertama; sebagian besar penyelenggara pelayanan pemerintah daerah belum menyajikan informasi standar pelayanan secara elektronik baik itu melalui laman resmi pemerintah daerah maupun media elektronik lain, termasuk sosial media. Kedua; sebagian penyelenggara pelayanan belum memiliki standar pelayanan atas jenis layanan yang diselenggarakan. Ketiga; sebagian besar penyelenggara pelayanan belum memiliki sarana dan sistem pelayanan bagi pengguna layanan yang berkebutuhan khusus. Keempat; sebagian besar penyelenggara pelayanan belum memiliki sistem pengelolaan pengaduan sarana, mekanisme prosedur dan pejabat pengelola pengaduan. Kelima; sebagian besar penyelenggara pelayanan belum memiliki sarana pengukuran kepuasan masyarakat. Keenam; sebagian besar petugas pelayanan publik belum memiliki pengetahuan dasar terkait pelayanan publik. Ketujuh; sebagian besar instansi yang disurvei belum memiliki kecukupan sumber daya manusia (SDM) maupun sarana prasarana penunjang pelayanan publik.

Zaman ini yang mana teknologi digital berkembang begitu pesat, rasanya lucu dan miris jika pemerintah daerah belum memiliki informasi pelayanan secara elektronik (website). Pemerintah punya sumber daya. Mengapa mereka tidak diberdayakan? Memangnya serumit apa sih mengurus website pemerintah? Pemerintah juga punya sumber dana. Mengapa tidak gunakan APBD untuk membiayai pembuatan website. Tidak mahal-mahal amat. Bahkan jauh lebih kecil anggarannya dari dana jalan-jalan para pejabat ke luar daerah. Jika sumber daya ada, dana ada, lalu website informasi pelayanan belum ada, maka yang salah itu kepala daerahnya dan kepala dinas terkait. Kurang inovatif, kurang kreatif dan cenderung berpikir in the box.

Saya bertanya dalam diri, bagaimana melakukan pelayanan publik selama ini jika standar pelayanan belum ada. Lalu pelayanan itu menggunakan standar apa? Standar kepala dinas, standar masing-masing petugas atau standar suka-suka? Padahal rujukan sudah sangat jelas dalam amanat UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Susahnya apa sih, membaca regulasi dan merumuskan standar pelayanan sesuai regulasi?



Banyak pemerintah daerah kita belum respon rakyatnya yang berkebutuhan khusus. Lihat saja di tempat-tempat pelayanan publik, tidak tersedia tempat duduk khusus atau akses masuk yang ramah kaum berkebutuhan khusus. Kehilangan *sense of disable* ini adalah cerminan dari tata kelola pemerintahan yang kehilangan rasa, empati dan kepedulian terhadap kaum berkebutuhan khusus. Padahal tidak butuh banyak duit

untuk menata tempat-tempat pelayanan untuk yang berkebutuhan khusus.

Di mana-mana yang namanya tempat pelayanan publik, pasti ada sistem pengelolaan pengaduan, mekanisme prosedur, pejabat pengelola pengaduan. Lalu ada sarana pengukuran kepuasan masyarakat. Di NTT hal-hal semacam ini menjadi barang langka. Mungkin dianggap tidak penting. Atau bisa juga karena kepala daerah dan kepala dinasnya tidak paham bahwa hal-hal itu penting.

Rakyat Rugi

Semakin memerahnya standar pelayanan publik jelas merugikan rakyat. Karena pemerintah itu hadir untuk melayani rakyat. Bisa dibayangkan jika ada pemerintah tetapi pelayanan publiknya buruk. Rakyat tidak butuh 'muka tebalnya' pemerintah. Juga tidak butuh 'angin surga'. Yang

rakyat harapkan mereka difasilitasi dan dilayani secara baik, cepat, tepat, tuntas dalam berbagai urusan pelayanan publik.

Kita mungkin pernah dengar kisah orang lain atau bahkan mengalami sendiri bagaimana rumit dan ribetnya pelayanan publik di daerah kita. Urusan perizinan yang seharusnya cepat selesai, dibikin bertele-tele. Pelayanan yang harus mengedepankan keramahan menjadi luntur karena kita berhadapan dengan manusia-manusia pelayan publik yang bermuka asam, judes, sangar dan tak ramah. Kadang-kadang para pelayan publik mungkin menghidupi spirit ini, jika bisa dibikin rumit mengapa harus dibuat sederhana? Bila bisa dibikin lama, mengapa harus dipercepat? Ini penyakit kronis pelayanan publik.

Pemerintahan dibentuk untuk melayani rakyat sebagai publik. Kepala daerah dipilih untuk melayani rakyat yang adalah publik. Lalu, apa yang kita harapkan dari kepala daerah yang standar kepatuhan pelayanan publiknya rendah alias rapor merah? Sejak lahir hingga mati, kita berurusan dengan pelayanan publik. Miris jika hak-hak rakyat untuk mendapatkan pelayanan publik secara baik, ramah, cepat, tepat dengan standar yang jelas tidak dirasakan rakyat. Saat kampanye berapi-api hingga langit ketujuh, tetapi setelah terpilih malah gagap mengeksekusi pelayanan publik. Malu ah! Rapor merah lagi.

** Narasumber dalam Viral NTT edisi 3 ini adalah Bapak Darius Beda Daton (Ketua Ombudsman Perwakilan NTT)*