



PENGAWASAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA DALAM PELAYANAN PUBLIK

Dewi Sendhikasari D.*)

Abstrak

Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia masih membutuhkan perhatian dari Pemerintah. Permasalahan yang sering dikeluhkan masyarakat antara lain masih adanya pungutan liar, lambatnya pelayanan dan tidak adanya kepastian waktu penyelesaian, besarnya biaya pelayanan, persyaratan yang tidak transparan, kurang responsifnya petugas, dan prosedur yang berbelit-belit. Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia (ORI) sebagai lembaga pengawas pelayanan publik mengungkapkan kepatuhan standar pelayanan publik pada institusi pemerintahan masih belum maksimal. Terkait dengan pengawasan yang dilakukan ORI, DPR diharapkan dapat mendukung kinerja ORI dalam meningkatkan kapasitas kelembagaan untuk menjalankan tugas, fungsi, dan wewenangnya sebagai lembaga pengawas pelayanan publik.

Pendahuluan

Keluhan terhadap pelayanan publik masih terus dirasakan oleh masyarakat. Hal ini tampak dari berbagai laporan yang disampaikan secara langsung oleh masyarakat terhadap beberapa instansi pemerintah. Sebagai contoh, tertangkapnya Kepala Badan Perizinan Pelayanan Terpadu (BPPT) atau Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung, Dandan Riza Wardana oleh Tim Saber Pungli merupakan hasil dari laporan masyarakat. Demikian pula inspeksi mendadak (sidak) yang dilakukan oleh Gubernur Provinsi Jambi, Zumi Zola, di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Raden

Mattaher Jambi. Sidak tersebut merupakan tindak lanjut dari laporan masyarakat terhadap pelayanan di RSUD tersebut. Sidak yang dilakukan pada dini hari tersebut mendapati petugas medis yang tertidur di saat bertugas, sebagaimana yang dikeluhkan masyarakat.

Berbagai permasalahan yang masih terjadi dalam penyelenggaraan publik tersebut menunjukkan bahwa pelayanan publik masih perlu dibenahi. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik telah menjamin adanya pengawasan dalam rangka menciptakan pelayanan publik yang baik. Berdasarkan

*) Peneliti Muda Kebijakan dan Administrasi Publik pada Bidang Politik Dalam Negeri, Pusat Penelitian, Badan Keahlian DPR RI. Email: dewi.sendhikasari@dpr.go.id



Pasal 35 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pengawasan dilakukan secara internal dan eksternal. Dalam kasus sidak yang dilakukan Gubernur Jambi, hal ini merupakan bentuk pengawasan internal. Sedangkan pengawasan eksternal dilakukan oleh masyarakat, Ombudsman Republik Indonesia (ORI), dan DPR/DPRD.

Dalam perkembangannya, masyarakat sudah lebih responsif dalam mengawasi pelayanan publik. Hal ini tampak dari proaktif masyarakat melaporkan berbagai permasalahannya, baik kepada internal organisasi maupun kepada pihak eksternal. Sebagai contoh, laporan masyarakat terhadap pelayanan publik kepada ORI cenderung semakin meningkat. Hal ini tampak dari jumlah laporan yang masuk ke ORI. Bila pada tahun 2011 jumlah pengaduan mencapai 1.867 laporan, pada tahun 2012 meningkat menjadi 2.209. Peningkatan terus terjadi di tahun 2013 sebanyak 5.173; tahun 2014 sebanyak 6.678 laporan; tahun 2015 meningkat menjadi 6.859 laporan; dan pada akhir tahun 2016 meningkat drastis menjadi 9.030 laporan. Mengingat peran ORI yang cukup besar dalam melakukan pengawasan terhadap pelayanan publik, tulisan ini bertujuan memberikan informasi mengenai pengawasan yang dilaksanakan oleh ORI.

Pelayanan Publik di Indonesia

Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia telah diatur oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang pelaksanaannya kemudian diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik menurut peraturan tersebut adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Toha (1991:41) menjelaskan bahwa pelayanan masyarakat merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang/sekelompok orang/institusi tertentu untuk memberikan bantuan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan

tertentu. Dalam hal ini, birokrasi pemerintah memainkan perannya sebagai institusi terdepan yang berhubungan dengan pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, dalam birokrasi pemerintah, pelayanan masyarakat merupakan pelaksanaan tugas-tugas pemerintah yang secara langsung memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Peran pemerintah pusat dan daerah sebagai penyedia pelayanan publik diarahkan pada visi sebagai pengarah, penggerak, dan fasilitator dalam penyediaan pelayanan publik (Sahya Anggara, 2012:568-569).

Sejalan dengan perkembangan reformasi birokrasi, pelayanan publik diarahkan untuk lebih berorientasi kepada masyarakat. Namun demikian, setelah lebih dari 6 (enam) tahun Undang-Undang tentang Pelayanan Publik ini diundangkan, masih banyak permasalahan dalam pelayanan publik di Indonesia. Pemerintahan Presiden Joko Widodo bahkan membentuk Tim Saber Pungli melalui Peraturan Presiden Nomor 87 Tahun 2016 tentang Satuan Tugas Sapu Bersih Pungutan Liar karena menilai praktek pungli telah merajalela.

Laporan terbaru ORI mengenai Hasil Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan dan Kompetensi Penyelenggara Pelayanan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada tahun 2016 mengungkapkan kepatuhan standar pelayanan publik belum maksimal. Hal ini tercermin dari tingkat kepatuhan pelayanan publik di kementerian, lembaga negara, pemerintah provinsi, dan pemerintah kabupaten yang disurvei oleh ORI. Lebih lanjut laporan ORI tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.

Berdasarkan tabel tersebut dapat dilihat bahwa hasil capaian tingkat kepatuhan pelayanan publik di 25 kementerian masih sebesar 44 persen atau jauh dari target, mengingat berdasarkan Rencana Pembangunan Jangka Menengah (RPJMN) 2016, seharusnya standar kepatuhan pelayanan publik untuk kementerian mencapai 80 persen. Sedangkan hasil capaian dari 15 lembaga negara menunjukkan nilai sebesar 66,67 persen, lebih baik dari target capaian lembaga tahun 2016, yaitu sebesar 35 persen. Demikian pula dengan hasil capaian pemerintah provinsi, hanya sebesar 39,39 persen, masih jauh dari target capaian tahun 2016 yaitu sebesar 70 persen.

Tabel 1. Hasil Penilaian Tingkat Kepatuhan Pelayanan Publik Tahun 2016

Instansi	Tingkat Kepatuhan					
	Zona Hijau (Tinggi)	(%)	Zona Kuning (Sedang)	(%)	Zona Merah (Rendah)	(%)
25 Kementerian	11	44	12	48	2	8
15 Lembaga Negara	10	66,67	3	20	2	13,33
33 Pemerintahan Provinsi	13	39,39	13	39,39	7	21,21
85 Pemerintahan Kabupaten	15	18	45	53	25	29
85 Pemerintahan Kota	16	29	31	56	8	15

Sumber: ORI, 2016.

Pengawasan ORI terhadap Pelayanan Publik

Dalam Undang-Undang tentang Pelayanan Publik disebutkan bahwa pengawasan penyelenggara pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal. Pengawasan internal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan pengawasan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Sedangkan pengawasan eksternal dilakukan melalui pengawasan oleh masyarakat berupa laporan atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pengawasan oleh ORI sesuai dengan peraturan perundang-undangan, dan pengawasan oleh lembaga legislatif, baik pusat maupun daerah.

Adapun pengawasan eksternal yang dilakukan oleh ORI telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Dalam undang-undang tersebut ORI adalah lembaga negara yang berfungsi mengawasi pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan, termasuk BUMN/BUMD, BHMN, Badan Swasta dan/atau perseorangan yang melaksanakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN/APBD. Sebagai lembaga pengawas pelayanan publik, ORI menerima berbagai laporan dari masyarakat, baik secara langsung maupun *online* melalui Sistem Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* (LAPOR!-SP4N). Sebelumnya aplikasi LAPOR!-SP4N tersebut ditangani oleh Kantor Staf Kepresidenan (KSP). LAPOR!-SP4N ini dibangun atas

kolaborasi Kementerian PAN-RB dengan KSP dan ORI. Perjanjian kerja sama pemanfaatan sistem aplikasi LAPOR!-SP4N ini merupakan tindak lanjut MoU yang telah ditandatangani pada tanggal 14 Maret 2016.

Berdasarkan data LAPOR! per Oktober 2016, jumlah laporan yang masuk (rata-rata) yaitu 643 laporan per hari. Jumlah pengguna aktif pun mencapai 478.773, dan jumlah instansi terhubung (*no wrong door policy*) yaitu 100 kementerian/ lembaga, 48 pemerintah daerah, 84 BUMN, 131 Perwakilan RI di luar negeri (KBRI/ KJRI/KRI/PTRI), 7 swasta (maskapai penerbangan berjadwal dalam negeri), dan 7 kelompok masyarakat (LSM).

Menurut Deputi Bidang Pelayanan Publik Kementerian PAN-RB, Diah Natalisa, statistik tindak lanjut aspirasi dan pengaduan LAPOR! tahun 2014-2016 yang belum ditindaklanjuti ada 21.070 laporan, 12.163 laporan dalam proses penanganan, dan 155.607 laporan sudah selesai ditindaklanjuti. Terdapat standar operasional prosedur (SOP) untuk menindaklanjuti laporan yang dikirimkan oleh masyarakat. Laporan yang diterima akan dievaluasi terlebih dahulu untuk kemudian didistribusikan ke unit terlapor. Dari unit terlapor tersebut ada waktu 30 hari untuk menindaklanjuti laporan. Apabila sampai 60 hari belum selesai atau belum ada tindak lanjut maka akan diambil alih oleh ORI.

Berdasarkan data dari ORI, sejak Januari hingga September 2016, telah diterima banyak laporan terkait dugaan suap dan pungli pada layanan publik di sejumlah lembaga pemerintahan dan berbagai sektor. Laporan ORI juga mengungkapkan bahwa dari hasil persepsi pengguna layanan dalam pengalaman mereka mengurus layanan di suatu instansi di kementerian, lembaga,

pemerintah provinsi, pemerintah kabupaten, dan pemerintah kota masih menyisakan persoalan. Hal itu memperlihatkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia masih perlu dibenahi. Terkait kasus pungli yang marak terjadi, Presiden Joko Widodo menegaskan kepada jajarannya di daerah untuk menyelaraskan langkah dengan pemerintah pusat dalam upaya pemberantasan pungli di Indonesia. Dalam pelaksanaan tugas, fungsi, dan wewenangnya, ORI mengidentifikasi sejumlah kelemahan, antara lain belum didukung oleh kapasitas kelembagaan yang memadai terkait kualitas dan kuantitas sumber daya manusia serta dukungan sarana dan prasarana.

Penutup

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara, sesuai dengan konstitusi yang mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi mencapai kesejahteraan. Untuk memenuhi kewajiban tersebut maka Pemerintah harus mampu menyelenggarakan pelayanan publik kepada rakyatnya secara adil dan tanpa diskriminasi. Selain itu, sebuah pemerintahan dinilai efektif dan efisien dari baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik di tengah masyarakat, sehingga Pemerintah harus terus mendorong perbaikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Untuk itu, pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia diharapkan dapat terus ditingkatkan, baik pengawasan internal maupun eksternal. Terkait dengan pengawasan yang dilakukan ORI, DPR diharapkan dapat mendukung kinerja ORI dalam meningkatkan kapasitas kelembagaan untuk menjalankan tugas, fungsi, dan wewenangnya sebagai lembaga pengawas pelayanan publik.

Referensi

- Anggara, Sahya, 2012, *Ilmu Administrasi Negara: Kajian Konsep, Teori, dan Fakta dalam Upaya menciptakan Good Governance*. Bandung: Pustaka Setia.
- “Data Penyelesaian laporan Masyarakat Tahun 2016 (Periode 1 Jan - 31 Desember 2016)”, pada <http://ombudsman.go.id/index.php/laporan/laporan-statistik.html?download=604:data-penyelesaian-laporan-masyarakat-ombudsman-republik-indonesia-tahun-2016> diakses 8 Februari 2017.
- “Ombudsman Akui Pelayanan Publik Belum Memihak Masyarakat”, <https://tirto.id/ombudsman-akui-pelayanan-publik-belum-memihak-masyarakat-b7lr>, diakses 31 Januari 2016.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- “Rapor Merah Pelayanan Publik di Indonesia”, <https://tirto.id/rapor-merah-pelayanan-publik-di-indonesia-b8zr>, diakses 1 Februari 2017.
- “Rencana Strategis Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2015-2019”, pada <http://ombudsman.go.id/index.php/laporan/renstra.html?download=342:rencana-strategis> diakses 8 Februari 2017.
- “Ringkasan Eksekutif Hasil Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan dan Kompetensi Penyelenggara Pelayanan sesuai UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik”, Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2016, www.ombudsman.go.id/.../laporan-penelitian.html?...hasil-penilaian-kepatuhan-2016, diakses 7 Februari 2017.
- Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- “Zumi Zola Marah-marah Saat Sidak, Kemendagri Kritik Sola Etika”, <https://news.detik.com/berita/d-3402350/zumi-zola-marah-marah-saat-sidak-kemendagri-kritik-soal-etika>, diakses 31 Januari 2016.