

KAJIAN URGENSI PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN PADA UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN LEMBATA

2024



OLEH

FRANSISKUS ZAVERIUS AMA, S.E

ANALISIS TATA LAKSANA

198011062007011014

KAJIAN URGENSI PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN PADA UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN LEMBATA

I. PENDAHULUAN

Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayan masyarakat. Pemerintah tidak dibentuk untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat dapat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi pencapaian tujuan bersama. Karena pada prinsipnya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan publik yang baik dan profesional. Dengan demikian, pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Untuk meningkatkan kualitas dan menjamin ketersediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, maka pada tanggal 18 Juli 2009, Indonesia mengesahkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik 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.

Ruang lingkup pelayanan publik menurut undang-undang pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administrasi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Dalam ruang lingkup tersebut, termasuk pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber

daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya. (Pasal 5 UU No 25 Tahun 2009).

Sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolok ukur penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing.

Sebagai tindak lanjut pelaksanaan Undang-Undang Pelayanan Publik tersebut, maka telah ditetapkan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi diatur dalam Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. Peraturan ini perlu sesuai dengan perkembangan teknologi informasi yang semakin banyak dipergunakan sebagai sarana penunjang pelayanan serta untuk mempermudah proses penyusunan, dan meningkatkan kemandirian unit pelayanan dalam penyusunan Standar Pelayanan.

Dalam menyelenggarakan pelayanan publik, pemerintah dituntut untuk memenuhi hak-hak masyarakat. Tuntutan masyarakat semakin hari semakin kompleks sehingga pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan harus memberi kepastian terhadap jenis-jenis pelayanan dan standar pelayanan yang ditetapkan sehingga patuh terhadap standar pelayanan yang telah ditetapkan agar tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah semakin tinggi.

Peningkatan kepercayaan masyarakat ini ditunjukkan oleh unit penyelenggara pelayanan dalam menerapkan dan patuh terhadap standar pelayanan. Standar pelayanan tidak hanya merupakan dokumen saja, namun perlu diimplementasikan secara baik kepada masyarakat dengan mudah, murah, cepat, tuntas serta efisien sehingga masyarakat pada akhirnya merasa puas terhadap penyelenggaraan pelayanan. Standar pelayanan itu dinamis artinya bisa dapat diperbaharui dengan melakukan

evaluasi dan pemantauan kembali dan melakukan Forum Konsultasi Publik (FKP) dengan melibatkan unsur masyarakat serta *stakeholder* terkait untuk memberi masukan agar hak-hak mereka dapat dipenuhi.

Pelibatan unsur masyarakat terdiri dari:

- ✓ Penyelenggara layanan
- ✓ Pengguna layanan
- ✓ *Stakeholders* pelayanan publik
- ✓ Ahli/praktisi
- ✓ Organisasi Masyarakat Sipil
- ✓ Media Massa

Pelibatan masyarakat dalam dalam FKP telah diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

II. MAKSUD, TUJUAN DAN SASARAN

A. Maksud

1. Standar Pelayanan digunakan sebagai tolok ukur penyelenggaraan pelayanan pada unit pelayanan masing-masing.
2. Memberikan informasi dan kepastian kepada masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan.
3. Sebagai bukti dalam penilaian-penilaian baik Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) oleh MenpanRB maupun penilaian kepatuhan pelayanan publik oleh Ombudsman RI.

B. Tujuan

1. Untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat.
2. Pelayanan yang selaras dengan kemampuan penyelenggara, upaya membangun kepuasan masyarakat dan peningkatan kepercayaan (*trust*) masyarakat/publik kepada pemerintah.

C. Sasaran

Sasaran Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan adalah setiap penyelenggara mampu menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan publik dengan baik dan konsisten.

III. Dasar

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Puplic;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan Standar Pelayanan;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

IV. PERMASALAHAN

Permasalahan yang ditemui:

1. Unit Penyelenggara pelayanan tidak mengetahui jenis pelayanan publik yang diselenggarakan.
2. Dalam menyelenggarakan pelayanan publik, unit penyelenggara pelayanan belum seluruhnya menyusun standar pelayanan publik yang menjadi dasar atau acuan dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
3. Dalam menyusun standar pelayanan, unit pelayanan belum melibatkan unsur masyarakat dalam forum konsultasi publik sebelum ditetapkan.
4. Unit penyelenggara layanan belum seluruhnya menyusun standar pelayanan sehingga dalam penilaian-penilaian, unit penyelenggara pelayanan tidak menunjukkan bukti dokumen standar pelayanan.

V. GAMBARAN ORGANISASI PERANGKAT DAERAH

A. Gambaran Umum

Undang-Undang Nomor 52 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Lembata, terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Lembata, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Lembata Nomor 1 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Lembata. Jumlah perangkat daerah lingkup pemerintah kabupaten lembata sebanyak 38 Perangkat Daerah dan UPTD terdiri dari:

- a. Sekretariat berjumlah : 2 Sekretariat
- b. Dinas berjumlah : 20 Dinas
- c. Badan berjumlah : 6 Badan
- d. Kecamatan berjumlah : 9 Kecamatan
- e. Pengawas berjumlah : 1 Pengawas pemerintah (Inspektorat)
- f. RSUD : 1 Buah
- g. UPTD Dinas Kesehatan : 12 Puskesmas

B. Gambaran Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Lembata pada prinsipnya wajib mengikuti standar pelayanan yang diamanatkan oleh peraturan perundangan. Fakta menunjukkan bahwa hingga saat ini Pemerintah Kabupaten Lembata belum optimal menyelenggarakan pelayanan publik sebagaimana perintah regulasi yaitu setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan unit penyelenggara masing-masing.

Semua layanan umum diharapkan dapat mengandung unsur:

a. Kesederhanaan:

Pelayanan umum harus mudah, cepat, lancar, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

- b. Kejelasan dan kepastian dalam hal prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, unit dan pejabat yang bertanggung jawab, hak dan kewajiban petugas, maupun pelanggan dan pejabat yang menangani keluhan.
- c. Keamanan proses dan hasil pelayanan, harus aman dan nyaman serta memberikan kepastian hukum.
- d. Keterbukaan:
Segala sesuatu tentang proses pelayanan harus disampaikan secara terbuka kepada masyarakat, diminta maupun tidak diminta.
- e. Efisien tidak perlu terjadi duplikasi persyaratan oleh beberapa pelayanan sekaligus.
- f. Ekonomis biaya pelayanan ditetapkan secara wajar dengan mempertimbangkan nilai layanan, daya beli masyarakat dan peraturan perundang-undangan lainnya.

VI. KAJIAN

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mengatur terkait hak, kewajiban serta larangan bagi penyelenggara dalam menyelenggarakan pelayanan publik, salah satu kewajiban adalah menyusun, menetapkan, menerapkan dan menyelenggarakan pelayanan. Pasal 20 ayat (1) menyatakan bahwa “Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan” ayat (2): “Dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait”.

Berdasarkan ketentuan Pasal 1 ayat (1) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 menyatakan bahwa Setiap Penyelenggara Pelayanan Publik wajib menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan Publik untuk setiap jenis pelayanan. Dasar kedua regulasi tersebut diatas, mewajibkan setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan, disamping itu penyelenggara juga wajib

menyatakan janji pelayanan yang tertuang didalam “Maklumat Pelayanan”. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.

Kabupaten Lembata dengan jumlah Unit Pelayanan Publik (UPP) sebanyak 51 (lima puluh satu) belum termasuk kelurahan dan satuan pendidikan negeri (SD dan SMP), dalam menyelenggarakan pelayanan publik, total UPP yang telah menyusun standar pelayanan berjumlah 39 (tiga puluh sembilan). Hal ini menunjukkan bahwa unit pelayanan publik yang belum menyusun standar pelayanan, dalam menyelenggarakan pelayanan tidak memiliki dokumen standar pelayanan yang mengakibatkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan tidak mengetahui jenis dan standar pelayanan yang diselenggarakan oleh unit pelayanan publik. Kondisi ini diperparah lagi dengan penilaian yang dilakukan baik oleh MenpanRB maupun Ombudsman RI, unit pelayanan publik tidak memiliki bukti bahwa pedoman dalam menyelenggarakan pelayanan publik adalah standar pelayanan.

Kenyataan menunjukkan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan mewajibkan unit pelayanan publik dalam menyelenggarakan pelayanan wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan sehingga dapat memberikan kepastian dan kejelasan kepada publik untuk mendapatkan pelayanan.

Memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan dan penjelasannya, maka kepada Bapak Sekretaris Daerah kami sarankan untuk:

1. Memberikan penegasan kepada unit pelayanan publik yang belum menyusun standar pelayanan agar segera menyusun standar pelayanan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Sebelum menyusun standar pelayanan, unit pelayanan terlebih dahulu mengidentifikasi jenis-jenis layanan yang akan ditetapkan untuk diselenggarakan.
3. Sebelum menetapkan standar pelayanan, wajib dilakukan forum konsultasi publik untuk mendapat masukan dari masyarakat guna penyempurnaan dokumen standar pelayanan yang akan dibakukan.

4. Perlu dilakukan pendampingan dalam penyusunan standar pelayanan oleh Bagian Organisasi terhadap UPP yang belum menyusun standar pelayanan.

VII. Dampak

1. Konsekuensi logis dari penyusunan standar pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan adalah memberikan kepastian dan kejelasan kepada masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
2. Meningkatkan kualitas pelayanan publik serta meningkatnya kinerja unit layanan.
3. Berdasarkan kondisi saat ini, apabila tidak dilakukannya penyusunan, penetapan serta penerapan standar pelayanan, maka hal ini menunjukkan ketidakpatuhan terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan dan akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik serta tingkat kepercayaan masyarakat semakin berkurang.

VIII. Penutup

Demikian kajian ini kami sampaikan dan mohon petunjuk Bapak kepada kami guna melakukan perbaikan dan penyempurnaan lebih lanjut.

Lewoleba, Mei 2024
Pembuat Kajian,



Fransiskus Zaverius Ama, SE
NIP.198011062007011014