PONTIANAK POST
Jan Feb Mar Apr Mei Jun Jul Agust Sept Okt Nop Des 2014
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31
Hal. :14

WTP dan Kualitas Pelayanan Publik

Oleh:
Dr. Erdi, M.Si

PEROLEHAN opini Wajar Tanpa Pengecualian (WTP) atas Laporan Keuangan dan Penyelenggaraan Pemerintah Kota Pontianak tiga kali secara berturut-turut, sejak 2012 hingga 2014 merupakan bentuk pencitraan positif di dalam pengelolaan dan administrasi keuangan pemerintahan. Prestasi ini menyiratkan bahwa Pemerintah Kota Pontianak semakin akuntabel dan transparan dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan. Status WTP itu ternyata berkorelasi dengan Kualitas Pelayanan Publik (The Quality of Public Service Delivery) sebagaimana dinyatakan oleh Fiszbein (2005) dalam menilai reformasi penyelenggaraan pemerintahan di Amerika Latin.

Tulisan ini ingin menggugah seluruh penyelenggara pemerintah Kabupaten dan Kota untuk melakukan seperti yang dilakukan oleh Bang Midji. Dan, bila perlu, para Bupati dan Waliokota se Kalbar dapat belajar dengan Bang Midji agar status pengelolaan keuangaan versi BPK ini dapat mencapai WTP semua. Selamat juga kepada Pemerintah Kabupaten Landak, yang tampaknya mulai mengikuti jejak langkah Bang Midji.

Sebelunya, Pemerintah Provinsi dibawah kepemimpinan Gubernur Kalbar, Bapak Drs. Cornelis MH, juga telah mendapatkan prediket WTP dari BPK. Sebagai orang Kalbar, saya bangga memiliki Gubernur seperti Bapak!

Sebagai warga Kota Pontianak, saya juga bangga dengan Pak Wali atas kinerja yang telah dirasakan oleh warga Kota Pontianak. Masyarakat merasakan kualitas jalan publik baik, layanan kesehatan prima, penyelenggaraan pendidikan menjadi barometer di Kalbar dan bahkan di Indonesia, pemerintah yang mendengar keluhan atau komplain warga dan lain sebagainya. Proses yang benar akan melahirkan kinerja yang berkualitas dan kualitas kinerja akan melahirkan prestasi prima (Fogli, 2006).

Akhir tahun yang lalu (2013), saya ditunjuk oleh Ombudsmen Republik Indonesia (ORI) untuk menyelenggarakan survey pelayanan publik di Kalimantan Barat dengan bekal peralatan dari ORI. Hasil survey sangat mengejutkan saya, yakni kapabilitas Penyelenggaraan Pemerintahan dalam bentuk Layanan Publik yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Pontianak telah mampu, tidak saja melampaui kinerja beberapa SKPD Provinsi, tetapi juga Kementerian Negara. Beberapa indikator yang menunjuk pada kualitas pelayanan publik telah dilaksanakan oleh Pemerintah Kota Pontianak dengan status pencapaian di atas kementerian negara. Selamat, Anda Walikota yang Tidak Biasa, tetapi Walikota yang Luar Biasa Bang Midji!

Apa yang dilakukan Bang Midji, bukan hanya baik di atas kertas tetapi juga baik dalam implementasi dan hasilnya dapat secara langsung dirasakan oleh masyarakat.

Dalam kontek Kebijakan Publik, fernomena seperti yang diceritakan di atas dapat disebut sebagai The New Managerialism and Public Service Professions (Kirkpatrick dkk, 2005) yang beraliran The New Public Management (NPM). Aliran ini dipakai oleh seluruh lembaga internasional seperti OECD, WB, UNDP, USAID, AUSAID, JPPN dan lain-lain yang merupakan penyeimbang atas konsep baru dari Denhardt dan Denhardt (2007) yang disebut the New Public Service (NPS) yang sebelumnya mengkritik NPM. Dengan kinerja Walikota Pontianak seperti ini, andaikan OECD, WB, UNDP, USAID, AUSAID, JPPN turun hendak menilai kinerja Bang Midji, Insya Allah hasilnya juga akan sama dengan penilaian BPK. Dengan demikian, WTP yang telah dicapai oleh Pemerintah Kota Pontianak tiga kali secara berturut-turut itu adalah klop (macthing) tidak saja dari pandangan NPM tetapi juga NPS. Luar Biasa!

Does things right with the right things (berbuat benar secara wajar). Konsep ini diperkenalkan oleh Hiebert dan Klatt (2001) saat membahas dan membedakan antara manajer dengan pemimpin. Seorang walikota adalah tidak saja seorang manajer publik, tetapi juga seorang pemimpin publik yang kualitas kepemimpinan dan kepengikutannya ditentukan oleh kredibilitas kepemimpinannya (Kouses dan Posner, 2012).

Aturan melakukan hal benar secara wajar di badan publik dalam kontek Indonesia diwujudkan dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana tersebut dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang tidak saja mengacu pada kemampuan sumber daya tersedia tetapi juga mempertimbangkan faktor kebutuhan masyarakat.

Standar pelayanan yang disusun bukan sekadar bagus di atas kertas, yang merupakan sebuah janji yang hendak diwujudkan dalam implementasi. Implementasi dari konsep ini adalah tertepatinya janji penyelenggara kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan prima, yaitu pelayanan yang cepat, tepat, murah, aman, berkeadilan, dan akuntabel (Estevez, Fillottrani dan Janowski, 2012) yang dikembangkan lebih lanjut dari Linden (1994) dari pikiran Bapak Walil Presiden Amerika Serikat Al Gore.

Betapapun bervariasinya fungsi dan tugas badan pemerintah, tidaklah menjadikan pemimpinnya galau, melainkan dipaksa untuk menemukan konsep implementasi yang baru sehingga membutuhkan inovasi yang disesuaikan dengan karakteristik pelayanan. Semua itu diarahkan untuk mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik di institusi publik.

Dalam waktu dekat, PAN & RB pada tanggal 16 dan 17 Juni 2014, di Jakarta akan menyelenggarakan simposium itu: one agancy, one inovation. Dan, saya termasuk salah seorang akademisi dari 13 akademisi se Indonesia yang diundang untuk mewakili dunia akademisi. Dari universitas yang terlibat, hanya ada 7 Universitas terpilih dan salah satunya adalah FISIP UNTAN. Andaikan saya bisa hadir, akan saya ajukan Bang Midji sebagai penerima CPP dari PAN dan RB untuk award tahun 2014 ini.

Komponen Penilaian CPP

Setiap lima tahun sekali, Kementerian PAN & RB melakukan evaluasi kinerja pelayanan publik yang penilaiannya mengacu pada Peraturan Menteri PAN & RB Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik. Evaluasi ini akan melahirkan ranking kinerja institusi publik. Saya berharap, Kota Pontianak mendapatkan award ini. Dalam ranking ini, unsur yang dinilai dari unit pelayanan publik terdiri dari sebanyak 11 komponen yang sering disebut sebagai Indikator Pelayanan Publik (IPP). Selanjutnya, hasil pemeringkatan tertinggi akan diapresiasi sebagai unit pelayanan yang mempunyai peringkat tertinggi atau telah melaksanakan pelayanan prima yang akan diberi penganugerahan Citra Pelayanan Prima (CPP). Jadi, dengan bekal 3 WTP, sudah cukup untuk mengusulkan Pemerintah Kota Pontianak sebagai penerima CPP. Semoga!

Semula, variable didalam penelitian ini berjumlah sebanyak 11 variabel, yang kemudian dipecah menjadi menjadi 13 indikator yaitu: Syarat-syarat Pelayanan, Standar Waktu Pelayanan, Informasi Biaya Pelayanan, SOP, Alur Pelayanan, Sarana dan Prasarana, Maklumat Pelayanan, Sistem Informasi Pelayanan Publik secara elektronik atau non elektronik, Sumber Daya Manusia, Unit Pengaduan, Pelayanan Khusus, Visi Misi dan Moto, Adopsi ISO 9001:2008, Pakaian Seragam, ID-Card Petugas Pelayan, dan Unit Pelayanan Terpadu. Ke-13 variabel tersebut kemudian dipecah menjadi 39 unsur penilaian (lihat Erdi, 2014). Penilaian BPK terhadap kinerja organisasi pemerintah juga didasarkan pada indikator ini sehingga tidak ada yang rambang dan kesemuanya terang-benderang seperti penjelasan Pak SBY saat mendeklerasikan pemerintahannya di tahun 2004 dan 2010 yang lalu.

Semoga Pemerintah Kota Pontianak mendapatkan CPP dari PAN & RB tahun 2014 agar dapat memotivasi Pemerintah Kota dan Kabupaten se Kalbar untuk juga menyelenggarakan pelayanan publik secara baik dan berkualitas. Dengan demikian, selain pemerintahan dapat dilakukan secara akuntabel di seluruh Kalbar, juga dapat mengantarkan Kalbar sebagai daerah yang menjadi rujukan implementasi "the good and best practice" bagi Indonesia dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah.

(Penulis adalah Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara FISIP Universitas Tanjungpura)

Sub Bagian Hukum dan Humas