



Ulasan / Review

Standar Pelayanan Minimal sebuah Keniscayaan Dalam Penerapan Pelayanan Publik di Era Otonomi Daerah (Perspektif UU no.23 /2104 tentang Pemerintah Daerah)

Husnul Amri

Widyaiswara Ahli Madya Badan Pendidikan dan Pelatihan Provinsi Banten
Jl. Raya Lintas Timur Karang Tanjung, Pandeglang

(Diterima 11 Januari 2016; Diterbitkan 31 Maret 2016)

Abstract: *Perubahan yang terus dilakukan sebagai upaya mewujudkan semangat otonomi daerah menurut Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 adalah kewenangan daerah otonom untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat sesuai dengan perundang-undangan, selanjutnya telah terjadi perubahan-perubahan mendasar dengan keluarnya UU no.23 tahun 2014 terutama terkait Klasifikasi urusan pemerintah (pasal 9 UU no 23/2014), yaitu. Urusan pemerintahan absolut adalah urusan pemerintah yang sepenuhnya menjadi kewenangan pemerintah pusat, Urusan pemerintahan konkuren adalah urusan Pemerintahan yang dibagi antara Pemerintah Pusat dan Daerah provinsi dan Daerah kabupaten/kota, Urusan pemerintahan konkuren yang diserahkan ke daerah menjadi dasar pelaksanaan Otonomi Daerah dan Urusan pemerintahan umum adalah urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Presiden sebagai kepala pemerintahan. Hal yang mendasar terkait perubahan dalam penyelenggaraan pemerintahan khususnya pemerintah daerah tersebut telah memberi dampak yang signifikan terutama dalam upaya pemberian pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat, tuntutan agar lebih terbuka, maka sesuai dengan kewenangannya ketersediaan kebijakan Standar Pelayanan Minimal (SPM) sebagai sesuatu yang harus dipenuhi karena urusan wajib dari urusan konkuren yang sebagian substansinya merupakan pelayanan dasar.*

Keywords: *Standar Pelayanan Minimal (SPM).*

Corresponding author: Husnul Amri, E-mail: amryhusnul@yahoo.co.id mobile phone: 081319189666.

Pendahuluan

Bahwa dalam hal kewenangan Pemerintah Pusat dan Daerah Undang-Undang no.23 tahun 2014 menjelaskan yaitu Pemerintah Pusat : 1.menetapkan Norma, Standar Prosedur dan Kriteria (NSPK), paling lama 2 (dua) tahun terhitung sejak peraturan pemerintah mengenai pelaksanaan urusan pemerintahan konkuren diundangkan serta melaksanakan pembinaan dan pengawasan;

2.membatalkan kebijakan Daerah yang tidak berpedoman pada NSPK; 3.menetapkan SPM, sedangkan yang menjadi Kewenangan Daerah : 1.menetapkan kebijakan Daerah untuk menyelenggarakan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah berpedoman pada NSPK; 2.Dalam jangka waktu 2 (dua) tahun, Pusat belum menetapkan NSPK, Pemda melaksanakan Urusan Pemerintahan, yang menjadi kewenangan Daerah; 3.Memprioritaskan pelaksanaan Urusan Pemerintahan Wajib yang berkaitan dengan Pelayanan Dasar berpedoman pada **Standar Pelayanan Minimal (SPM)**.

Memahami Arti dari urusan urusan pemerintahan wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar adalah **Usuran Pemerintahan yang wajib diselenggarakan oleh semua Daerah** dan urusan pemerintahan wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar ini, mencakup bidang pendidikan, kesehatan, pekerjaan umum, penataan ruang, perumahan rakyat, kawasan pemukiman, ketertiban umum dan masalah sosial.

Maka dalam implementasinya Daerah diwajibkan memprioritaskan urusan pemerintahan wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar, dan urusan diatas berpedoman pada standar pelayanan minimal yang ditetapkan pemerintah pusat dalam bentuk peraturan pemerintah .Standar pelayanan minimal sendiri adalah ketentuan mengenai jenis dan mutu Pelayanan yang berhak diperoleh setiap warga negara secara minimal.

Sebagai implementasi kewenangan pemerintah daerah, maka aparat birokrasi pemerintahan di daerah dalam mengelola dan menyelenggaraan pelayanan publik agar lebih baik sesuai dengan kebutuhan masyarakatnya, sehingga implementasi kebijakan publik di era otonomi daerah harus memperhatikan prinsip-prinsip good governance pada fungsi-fungsi regulasi, pelayanan publik dan pembangunan kesejahteraan masyarakat, terutama pemerintah daerah harus menyediakan kebijakan implementasi Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang harus dipenuhi, yakni Merupakan standard minimum pelayanan publik yang WAJIB disediakan oleh Pemda kepada masyarakat serta mampu menjamin terwujudnya hak-hak individu terhadap akses masyarakat mendapat pelayanan dasar sesuai ukuran yg ditetapkan oleh Pemerintah.

Kehadiran pemerintah baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah adalah untuk mensejahterakan rakyatnya. Kinerja pemerintah dalam hal ini dapat diukur dari sejauhmana kesejahteraan masyarakatnya dapat ditingkatkan melalui pelaksanaan tugas pemerintahan tersebut. Kesejahteraan masyarakat akan terkait erat dengan pelayanan apa saja yang telah disediakan atau diselenggarakan oleh pemerintahnya kepada masyarakat. Sebab, pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat.

Sejalan dengan hal tersebut, Standar Pelayanan Minimal (SPM) adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal. Penekanan kata “minimal” dalam istilah SPM ini mengacu pada batas minimal tingkat cakupan dan kualitas pelayanan dasar yang harus mampu dicapai oleh setiap daerah pada batas waktu yang ditentukan. Dengan kata lain, jenis pelayanan dasar di daerah dapat terlaksana minimal mencapai indikator dan tingkat nilai pada batas waktu yang ditetapkan Pemerintah. Dari sisi waktu pencapaiannya, Pemerintah Daerah harus mampu mencapai tingkat cakupan yang minimal sama atau bahkan lebih cepat dibandingkan batas waktu yang telah ditetapkan Pemerintah untuk masing-masing indikator SPM masing-masing Kementerian/Lembaga terkait. Penyusunan laporan dalam penerapan

SPM di daerah adalah sebuah bentuk pertanggungjawaban daerah dalam melaksanakan SPM sesuai dengan kebutuhan pelayanan dasar yang harus diberikan kepada masyarakat.

Baik buruknya kualitas layanan publik merupakan salah satu faktor yang menentukan maju mundurnya eksistensi suatu bangsa. Berbagai hasil survey, kajian, maupun penelitian menyatakan bahwa kemajuan ekonomi suatu bangsa antara lain ditentukan oleh adanya layanan publik yang berkualitas. Bahkan, ketersediaan fasilitas layanan publik yang berkualitas merupakan salah satu faktor yang menentukan apakah suatu negara dapat dikategorikan sebagai negara yang mampu berkompetisi dalam percaturan ekonomi global.

Pembahasan

Suatu hal yang tidak bisa diabaikan adalah Kondisi realitas yang terjadi dalam kehidupan masyarakat dengan semakin terbukanya berbagai informasi baik melalui media cetak maupun elektronik, ternyata memberi pengaruh yang sangat luas terhadap pandangan bagi penyelenggara dan penyelenggaraan pemerintahan diberbagai tingkatan. Seiring adanya percepatan perkembangan masyarakat yang dipengaruhi oleh perubahan diberbagai bidang seperti politik, sosial, ekonomi, budaya dan faktor pendidikan memberi dampak terhadap tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, terlebih lagi di era otonomi daerah aparatur pemerintah harus lebih memiliki "RASA" (Respek, Akuntabel, Simpatik dan Akkseleratif) dengan situasi realitas kehidupan masyarakat.

Aparatur pemerintah hendaknya menyadari dengan sungguh-sungguh bahwa dalam kenyataannya, masih banyak dijumpai permasalahan yang terjadi dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Terutama yang terkait pemberian pelayanan publik oleh pemerintah, muncul berbagai keluhan dari masyarakat. Contoh nyata yang sering dirasakan atau dikeluhkan misalnya; perijinan, pelayanan kesehatan, pendidikan, kependudukan (KTP, Akta kelahiran) dll.

Di era serba terbuka seperti sekarang ini hampir setiap saat sering kita dengar dari berbagai kalangan masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik yang mengeluhkan terhadap pelayanan yang telah diberikan aparatur pemerintah mengecewakan, yang disebabkan mungkin ketidakjelasan prosedur atau mungkin tidak adanya suatu Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang wajib tersedia.

Kita sadari memang masih banyak keterbatasan pemerintah dalam hal kemampuan pemerintah dan mengoptimalkan fungsi pelayanan masyarakat yang bisa memperburuk persepsi masyarakat tentang keberadaan organisasi pelayanan pemerintah. Apalagi dibandingkan dengan sistem pelayanan oleh pihak swasta, organisasi pelayanan pemerintah atau birokrasi pemerintah sering dikatakan sebagai sumber kelambanan, lambat dan inefisiensi dan birokratis. Sementara itu birokrasi swasta seringkali dianggap memiliki ciri-ciri yang sebaliknya, seperti cepat, efisien, inovatif dan berkualitas.

Niat pemerintah guna memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat tentu menghadapi juga berbagai kendala, dapat diidentifikasi kendala tersebut menjadi dua macam yaitu kendala internal (yang berasal dari dalam), dan kendala eksternal (yang berasal dari luar).

Beberapa kendala internal dalam pemberian layanan publik ini diantaranya yaitu :

1. Masih belum memadainya kompetensi Sumber Daya Manusia aparatur pemberi layanan
2. Belum terpenuhinya sarana dan prasarana penunjang pelayanan publik.
3. Belum tersedianya SOP layanan publik yang representatif.

4. Masih belum memadainya Kelembagaan pelayanan public
5. Belum terpenuhinya SPM pelayanan publik.
6. Masih perlunya pemantapan Komitmen kebijakan dan pengambilan keputusan bagi pembuat kebijakan dan keputusan

Sedangkan beberapa kendala eksternal dalam pelayanan publik ini misalnya :

1. Akses wilayah / Kondisi geografis wilayah yang sangat beragam dan kadangkala sulit belum terjangkau oleh transportasi.
2. Era transpormasi, Latar belakang budaya dan karakteristik masyarakat yang berbeda-beda di setiap daerah. yang memerlukan pendekatan spesifik lokal
3. Stigma sebagian masyarakat terhadap aparaturnya pelayanan/ unit pelayanan
4. Adanya intervensi politik dalam kehidupan birokrasi pemerintahan yang berimbas pada sektor pelayanan publik.
5. Tuntutan publik yang terkadang melampaui kapasitas layanan publik

Kenyataan bahwa rendahnya kualitas pelayanan publik tersebut tidak hanya disebabkan oleh berbagai kendala sebagaimana disebutkan di atas, tetapi masih ada hal lain yang menjadi penyebabnya, seperti dalam memberikan pelayanan publik tidak diikuti oleh peningkatan kualitas birokrasi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat dan belum dipenuhinya Standar Pelayanan Minimal yang wajib disediakan dan dilaksanakan oleh pemerintah daerah. Sesuai amanat UU no 23 tahun 2014 Daerah diwajibkan memprioritaskan urusan pemerintahan wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar, dan urusan diatas berpedoman pada standar pelayanan minimal yang ditetapkan pemerintah pusat dalam bentuk peraturan pemerintah .Standar pelayanan minimal sendiri adalah ketentuan mengenai jenis dan mutu Pelayanan yang berhak diperoleh setiap warga negara secara minimal.

Tinjauan Konsep Standar Pelayanan Minimal dan Pelayanan Publik

Dalam hal peran pemerintah daerah sebagai penyelenggara pelayanan publik yakni Standar Pelayanan Minimal (SPM) Merupakan standar minimum pelayanan publik yang WAJIB disediakan oleh Pemda kepada masyarakat serta mampu menjamin terwujudnya hak-hak individu terhadap akses masyarakat mendapat pelayanan dasar sesuai ukuran yg ditetapkan oleh Pemerintah.

“UU no.23 tahun 2014 ps.1 Ketentuan Umum menyebutkan: Standar Pelayanan Minimal adalah ketentuan mengenai jenis dan mutu Pelayanan Dasar yang merupakan Urusan Pemerintahan Wajib yang berhak diperoleh setiap warga negara secara minimal.”

Hal tersebut juga sesuai sebagaimana dalam PP no 65 tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan Sndar Pelayanan Minimal, BAB I Ketentuan Umum ps.1 yang merupakan implementasi dari UU no. 32 tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah yaitu Standar Pelayanan Minimal yang selanjutnya disingkat

SPM adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal.

Adapun menurut Suryanto, Adi (Pelayanan Prima, Bahan Ajar Diklat Prajabatan Golongongan III, LAN RI 2003) jika dilihat berdasarkan Kelompok Pelayanan Publik menyebutkan:

1. *Pelayanan administratif*, yang menghasilkan berbagai produk dokumen resmi yang dibutuhkan masyarakat. Produk ini antara lain meliputi status kewarganegaraan, status usaha, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan atas barang. Wujud fisik berbagai dokumen ini antara lain SIUP, ijin trayek, ijin usaha, akta, kartu tanda penduduk (KTP), dan sertifikat tanah.
2. *Pelayanan jasa*, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat, misalnya : pendidikan, kesehatan, penyelenggaraan transportasi.
3. *Pelayanan barang*, yaitu pelayanan yang menghasilkan jenis barang yang dibutuhkan masyarakat seperti jaringan telepon, listrik, air bersih, dan sejenisnya.

Upaya selanjutnya yang bisa dilakukan oleh pemerintah daerah dalam optimalisasi kualitas pelayanan publik yaitu dengan cara menciptakan sistem pemberian layanan publik dengan ketersediaan **SPM (Standar Pelayanan Minimal)** di daerahnya sehingga mampu meningkatkan kesejahteraan masyarakatnya. Terkait dengan hal tersebut, diperlukan suatu model pelayanan publik yang efektif dan efisien melalui inovasi dan kreativitas dalam upaya mewujudkan layanan publik yang berkualitas.

Solusi Penerapan Pelayanan Publik di Daerah

Dengan telah diberlakukannya UU no.23 tahun2014, khususnya terkait peningkatan pelayanan publik implementasi kebijakan Standar Pelayanan Minimal (SPM) adalah sebuah keniscayaan yang harus diberlakukan pada setiap layanan publik, apalagi dengan perkembangan global dan di era teknologi informasi saat ini, pemerintah hendaknya harus sudah mulai melakukan pendekatan manajemen yang berorientasi kepada kebutuhan dan tuntutan masyarakat sebagai perwujudan kebijakan publik di era otonomi ini. Beberapa solusi yang patut dipertimbangkan dalam penerapan Pelayanan Publik diantaranya:

Penting dipahami Birokrasi pemerintahan tidak lagi menampilkan sosok sebagai penguasa, tetapi sebagai pelayan masyarakat. Semua bentuk kegiatan pemerintah dan pembangunan harus dikelola secara transparan dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Dalam rangka mewujudkan tatanan penyelenggaraan pemerintah sesuai dengan tuntutan keadaan sebagaimana tersebut diatas, maka solusi yang perlu dipertimbangkan diantaranya :

- Dengan Dengan berlakunya UU no 23/2014 tentang Pemerintahan Daerah maka sesuai pasal 18:

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, kegiatan yang dilakukan hendaknya secara komprehensif. Sistem yang dibangun tidak akan efektif tanpa pembangunan faktor sumber daya manusia selaku pelaksana dari sistem yang dibangun. Demikian juga sebaliknya, sumber daya manusia yang unggul tidak akan banyak berarti tanpa adanya sistem yang baik. Kedua hal tersebut

harus berjalan beriringan dan saling menunjang. Penyelenggara pemerintah Daerah memprioritaskan pelaksanaan Urusan pemerintahan Wajib yg berkaitan dengan pelayanan Dasar

- Pelaksanaan pelayanan dasar pada urusan pemerintahan Wajib yg berkaitan dengan pelayanan dasar berpedoman pada Standard Pelayanan Minimal yg ditetapkan pemerintah Pusat .
- Seuai UU no.23 /2014 tentang Pemeintah daerah; Pasal 349 (1) Daerah dapat melakukan penyederhanaan jenis dan prosedur pelayanan publik untuk meningkatkan mutu pelayanan dan daya saing Daerah.
- Konkritnya solusi Implementasi pelayanan publik yaitu pemerintah perlu menyusun perumusan kebijakan dan operasionalisasinya tentang Standard Pelayanan publik bagi setiap Organisasi Perangkat daerah / Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) agar mampu memberikan layanan yang berkualitas, responsif dan bertanggungjawab bagi yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat,terutama dinas/SKPD yang mengeluarkan perizinan bagi pelaku bisnis dan masyarakat, pelayanan administrasi terkait kependudukan, pelayanan kesehatan, pendidikan dll.
- Penyediaan unit-unit layanan publik dengan pendekatan akses publik yang terjangkau dan memadai
- Optimalisasi sosialisasi dan desiminasi infomasi publik terkait kebijakan pelayanan publik

Penutup

Bahwa di era otonomi daerah seperti sekarang ini bahkan seiring perkembangan global , akselerasi informasi dan teknolgi yang sudah menembus batas telah memberikan pengaruh terhadap perubahan paradigma masyarakat terhadap berbagai aspek kehidupan, termasuk salah satunya yang berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintahan utamanya pelayanan publik perlu mendapat perhatian sungguh-sungguh karena merupakan hal yang mendasar.

Kondisi ini juga hendaknya perlu disikapi secara cerdas oleh setiap aparaturn pemerintah agar memiliki kepekaan terhadap perkembangan zaman dan tatanan sosial kemasyarakatan, politik, budaya dan ketahanan nasional. Oleh karena itu salah satu aspek penting di era otonomi daerah sekarang ini adalah **pelayanan publik** merupakan bagian perwujudan praktek negara demokrasi yang sesungguhnya dirasakan langsung oleh masyarakat dan berdampak pada tatanan kehidupan masyarakat paling tidak memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM) sebagai sebuah keniscayaan ketersediaan pemerintah.

DAFTAR PUSTAKA

Moenir, 1992, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Bumi Aksara, Jakarta. Nasution. M. Nur, 2005, Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management), Ghalia Indonesia. Bogor.

Osborne, David, dan Ted Gaebler, 1992, Reinventing Government : How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector, Addison-Wesley. Pamudji. S. 1994. Profesional Aparatur Negara Dalam meningkatkan Pelayanan Publik, Widyapraja, Jakarta

Suryanto, Adi, Pelayanan Prima, Bahan Ajar Diklat Prajabatan Gololongan III, LAN RI 2003

Sumarto, Sj Hetifah, Inovasi Partisipasi dan Good Governance, Yayasan Obor Indonesia, 2004
Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang, Pemerintahan Daerah
Peraturan Pemerintah No.65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal
<http://www.hukumpedia.com/twtoha/pembagian-urusan-pemerintahan-menurut-undang-undang-no-23-tahun-2014-tentang-pemerintahan-daerah>