

OTONOMI DAERAH DAN UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA

14 Tahun sudah otonomi daerah “pasca orde baru” diterapkan sejak diberlakukannya UU 22 Tahun 1999. Banyak hal yang sudah dilakukan selama kurun 14 tahun ini baik dalam konteks kebijakan maupun dalam dalam konteks implementasi kebijakan. Kebijakan otonomi daerah sudah melahirkan daerah otonom baru. Pada tahun 2023, terdapat 548 daerah otonom di Indonesia, yang terdiri dari 416 Kabupaten, 98 Kota, dan 38 Provinsi. Jumlah ini mengalami peningkatan signifikan dibandingkan dengan tahun sebelum 1999, di mana terdapat 319 daerah otonom yang terdiri dari 27 Provinsi dan 292 Kabupaten dan Kota. Pertumbuhan jumlah daerah otonom ini terjadi dalam kurun waktu 14 tahun, dengan penambahan sebanyak 229 daerah. Namun, perlu dicatat bahwa pertumbuhan ini dapat diperlambat karena pemberlakuan kebijakan moratorium pembentukan daerah otonom baru. Seiring dengan itu Transfer Pusat ke Daerah di tahun 2023 sudah mencapai Rp. 814,72 triliun (termasuk dana desa Rp. 70 triliun) angka tersebut sudah kembali lagi ke masa sebelum pandemi (2019) artinya sudah cukup besar dana yang digelontorkan Pemerintah untuk mendukung pelaksanaan otonomi daerah di Indonesia.

Seiring dengan bertambahnya daerah otonom dan besarnya alokasi anggaran yang disalurkan ke daerah, semestinya akan berkorelasi dengan meningkatnya perkembangan pencapaian tujuan dari otonomi daerah. Tujuan dari otonomi daerah menurut Undang Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, Pasal 2 ayat 3 menyebutkan bahwa tujuan otonomi daerah adalah *menjalankan otonomi yang seluas-luasnya, kecuali urusan pemerintahan yang memang menjadi urusan pemerintah, dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, pelayanan umum, dan daya saing daerah*. Sedangkan dalam UU 23 Tahun 2014 tidak tergambar secara eksplisit tujuan dari otonomi daerah seperti apa. Bagir Manan mengidentifikasi 5 fungsi dari otonomi, salah satunya adalah fungsi pelayanan publik, yaitu agar lebih dekat dengan rakyat yang wajib dilayani, selain fungsi pengelolaan pemerintahan, fungsi politik, fungsi polisionil, dan fungsi keragaman. Sedangkan tujuan otonomi daerah seperti yang dijelaskan oleh Bhenyamin Hoessein (1994) adalah untuk mengurangi beban di pundak pemerintah yang lebih atas, tercapainya efisiensi dan efektivitas layanan kepada masyarakat, penggunaan sumber daya yang lebih efektif, pemantapan perencanaan pembangunan dari bawah, peningkatan persatuan dan kesatuan nasional serta keabsahan politik pemerintah dengan memberikan kesempatan yang lebih besar kepada masyarakat untuk mengenali masalah yang dihadapi dan menyampaikannya kepada instansi pemerintah tersebut. Dari peraturan perundang-undangan dan pendapat para ahli tergambar jelas bahwa salah satu tujuan otonomi daerah terkait dengan pelayanan publik, artinya kita bisa berasumsi bahwa *semakin baik otonomi daerah dilakukan maka akan semakin baik pula pelayanan publik yang dilaksanakan*.

Dalam era otonomi daerah, Reformasi Birokrasi telah memberikan kontribusi signifikan terhadap kemajuan pemerintahan di Indonesia. Salah satu upaya yang dilakukan adalah menggalakkan inovasi melalui pelatihan, yang mendorong peserta diklat untuk menciptakan perubahan melalui proyek inovatif mereka. Melalui kombinasi otonomi daerah, Reformasi Birokrasi, dan upaya inovasi tersebut, tercipta lingkungan yang mendukung perubahan positif dan peningkatan efisiensi di sektor publik. Pelayanan publik di era otonomi daerah saat ini mengalami tren perbaikan yang cukup menjanjikan. Kinerja pelayanan publik baik yang dilakukan Pemerintah Pusat (Kementerian dan Lembaga) umumnya, khususnya pelayanan publik di Pemerintah Daerah Provinsi maupun kabupaten

dan kota mengalami tren positif. Hak tersebut tergambar berdasarkan Pemantauan dan Evaluasi Kementerian PAN dan RB pada tahun 2021 dan 2022 sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Pemerintah Daerah Tahun 2021

Daerah/Instansi	Nilai Indeks Pelayanan Publik								Total
	A	A-	B	B-	C	C-	D	E/NA	
DPMPTSP Provinsi	3	7	13	4	5	1	-	-	33
Samsat Provinsi	-	13	9	4	5	2	-	-	33
DPMPTSP Kabupaten/Kota	15	58	83	38	20	5	1	1	221
Disdukcapil Kabupaten/Kota	7	44	80	45	25	15	5	-	221

Sumber: Kementerian PAN dan RB, 2021.

Tabel 2. Hasil Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Pemerintah Daerah Tahun 2022

Daerah/Instansi	Nilai Indeks Pelayanan Publik								Total
	A	A-	B	B-	C	C-	D	NA	
DPMPTSP Provinsi	9	15	7	3	-	-	-	-	34
Samsat Provinsi	7	14	6	4	3	-	-	-	34
DPMPTSP Kabupaten/Kota	89	96	118	104	58	24	7	18	514
Disdukcapil Kabupaten/Kota	41	114	125	115	59	33	16	11	514

Sumber: Kementerian PAN dan RB, 2022

Berdasarkan Tabel 1 dan Tabel 2, telah dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Meskipun evaluasi hanya terbatas pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) serta Pelayanan Samsat di Provinsi dan Kabupaten/Kota, perkembangan peningkatan layanan menunjukkan tren positif. Hal ini mengindikasikan peningkatan jumlah daerah dengan indeks pelayanan publik (IPP) yang semakin banyak.

Pada tahun 2021 sebagaimana digambarkan oleh Tabel 1, tingkat keberhasilan DPMPTSP di tingkat Provinsi yang dinilai sangat baik (A dan A-) hanya mencapai 30,3%. Namun, pada tahun 2022 (Tabel 2), angka tersebut meningkat drastis menjadi 70,58%. Sementara itu, tingkat keberhasilan Samsat di tingkat Provinsi pada tahun 2021 yang dinilai sangat baik baru mencapai 39,39%. Namun, pada tahun 2022, angka tersebut meningkat menjadi 61,76%.

Di tingkat Kabupaten/Kota, pada tahun 2021, hanya 30,03% dari total 221 daerah yang dievaluasi memiliki tingkat keberhasilan DPMPTSP yang sangat baik. Namun, pada tahun 2022, angka tersebut meningkat menjadi 35,60% dari total 514 daerah yang dievaluasi. Untuk Disdukcapil Kabupaten/Kota, pada tahun 2021, hanya 23,08% dari total 221 daerah yang dievaluasi memiliki tingkat keberhasilan yang sangat baik. Namun, pada tahun 2022, angka tersebut meningkat menjadi 30,15% dari total 514 daerah yang dievaluasi.

Di tingkat Kabupaten/Kota, pada tahun 2021, hanya 30,03% dari total 221 daerah yang dievaluasi memiliki tingkat keberhasilan DPMPTSP yang sangat baik. Namun, pada tahun 2022, angka tersebut meningkat menjadi 35,60% dari total 514 daerah yang dievaluasi. Untuk Disdukcapil Kabupaten/Kota, pada tahun 2021, hanya 23,08% dari total 221 daerah

yang dievaluasi memiliki tingkat keberhasilan yang sangat baik. Namun, pada tahun 2022, angka tersebut meningkat menjadi 30,15% dari total 514 daerah yang dievaluasi.

Berdasarkan data-data tersebut kita bisa melihat tren peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia sudah mulai membaik walaupun belum semua daerah memiliki kinerja sangat baik atau baik masih ada yang cukup bahkan kurang artinya masih dibutuhkan berbagai upaya lanjutan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di berbagai daerah.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan melakukan pembenahan dalam hal-hal antara lain:

1. Dataran *input*: pembenahan dilakukan dalam berbagai aspek sumber daya yang dimiliki diantaranya sumber daya manusia baik kualitas SDM itu sendiri atau sistem yang menopang SDM itu diantaranya melalui sistem penilaian kinerja pegawai. Sistem penilaian yang fair dan objektif menjadikan penyemangat bagi pegawai untuk berkinerja lebih baik dan lebih baik apalagi didukung dengan sistem Reward dan Punishmen yang baik pula.
2. Dataran proses: pembenahan proses dilakukan dengan mencari strategi atau cara yang tepat dalam memberikan layanan, melaksanakan pembangunan ataupun mengimplementasikan program dan kegiatan yang akan dilaksanakan. Dengan cara atau strategi yang tepat diharapkan efisiensi dan efektivitas dapat semakin ditingkatkan.
3. Dataran *Output* dan *outcomes*: Pembenahan yang dilakukan di dataran *input* dan proses akan bermuara pada peningkatan kualitas ataupun kuantitas dari *output* dan lebih jauh lagi pada dataran *outcomes*. Upaya yang dilakukan dan hasil yang didapatkan perlu didukung pula oleh upaya untuk mempublikasikan atau memasarkan sehingga nilai-nilai positif yang dihasilkan bisa tersebar luas dan menjadi bahan pembelajaran bagi stakeholder yang lain sehingga bisa menjadi inspirasi untuk di replikasi, dimodifikasi atau diimitasi sekalipun. Pemanfaatan teknologi akan sangat membantu untuk menyebarkanluaskannya dengan biaya yang relatif kecil tapi memiliki daya jangkauan yang sangat luas.

Upaya-upaya yang sudah dilakukan tersebut mudah-mudahan terus berlanjut seperti sebuah bola salju yang bergulir sehingga semakin membesar dan membesar, membesar dalam upayanya dan membesar dari aspek benefitnya. Dengan demikian upaya otonomi daerah dalam *meningkatkan pelayanan publik* untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat dapat benar-benar terealisasi. (Dr. Joni Dawud, DEA)

Referensi :

- Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Tahun 2019 - 2013
Bagir Manan, "Tugas Sosial Pemerintahan Daerah; opini, Pikiran Rakyat, 28 November 2008.
- Kasim dalam Abdul Hamid, Otonomi Daerah dan Kualitas Pelayanan Publik, Jurnal *Academica*, Vol. 03 No. 01 FEBRUARI 2011, hlm.538. \]
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 111 Tahun 2022 Tentang Hasil Pemantauan Dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kementerian, Lembaga, Dan Pemerintah Daerah Tahun 2021
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 1035 Tahun 2022 Tentang Hasil Pemantauan Dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kementerian, Lembaga, Dan Pemerintah Daerah Tahun 2022

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 Tentang Pemerintahan Daerah
Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah
Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah