

URGENSI TERBENTUKNYA LAYANAN TERPADU STANDAR PELAYANAN MINIMAL (SPM) BIDANG SOSIAL DI PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR

Crescentia Yustisiane, Dinas Sosial Provinsi NTT

Ringkasan Eksekutif

Layanan terpadu SPM Bidang Sosial mendesak dibentuk untuk meningkatkan capaian jenis dan mutu layanan dasar. Layanan ini untuk menjawab berbagai permasalahan yaitu (1) belum terpenuhinya 100% SPM bidang Sosial (2) pengukuran capaian SPM lebih kepada jenis layanan dan belum pada aspek kualitas layanan (3) SPM belum sepenuhnya terintegrasi dalam dokumen perencanaan dan penganggaran (4) fragmentasi layanan sosial (5) masih terbatasnya SDM untuk jangkauan layanan (6) masih terbatasnya pemahaman terkait instrumen pengukuran SPM oleh pelaksana (7) minimnya literatur terkait kepuasan layanan (8) Dinas Sosial Provinsi NTT belum memiliki portal data dan/atau aplikasi layanan SPM. Dengan layanan ini memastikan layanan sosial lebih cepat, akurat dan berkelanjutan melalui mekanisme terpadu, basis data terintegrasi dan alur rujukan jelas sekaligus memberikan informasi keterbukaan publik. *Policy Brief* ini merekomendasikan beberapa hal yaitu penguatan regulasi, alokasi anggaran, tata kelola dan kolaborasi pemangku kepentingan. Implikasi dari layanan ini adalah efisiensi dan efektif layanan, peningkatan capaian SPM, perlindungan optimal bagi kelompok rentan, kepuasan masyarakat atas layanan pemenuhan dasar sosial.

Kata kunci: Layanan, Terpadu, SPM, Sosial

Pendahuluan

Tantangan signifikan dalam pembangunan di Provinsi NTT antara lain letak geografis NTT yang sulit dengan 1.192 pulau mempengaruhi konektivitas antar pulau, angka kemiskinan NTT 19,02% (BPS, 2024) menempatkan NTT di posisi Provinsi dengan angka kemiskinan yang tinggi di banding Provinsi lain di Indonesia, Indeks Pembangunan Manusia Provinsi NTT Tahun 2024 sebesar 69,14, menempatkan NTT di posisi 32 dari 34 Provinsi di Indonesia. Begitu pula terkait bencana, Provinsi Nusa Tenggara Timur telah mengalami 843 kejadian bencana dalam 22 tahun terakhir (Tahun 1999 – 2021) dengan jumlah korban meninggal 588 orang, luka – luka 3.478 orang, hilang 173 orang dan

mengungsi 158.237 orang (Data Informasi Bencana Indonesia, BNPB, 2022).

Salah satu upaya Pemerintah Provinsi NTT untuk menjawab beberapa tantangan di atas sekaligus peningkatan kinerja Pemerintah khususnya kesejahteraan masyarakat adalah mendorong terpenuhinya Standar Pelayanan Minimal (SPM) wajib dasar yaitu pendidikan, kesehatan, pekerjaan umum dan penataan ruang, perumahan rakyat dan kawasan permukiman, ketenteraman, ketertiban umum dan perlindungan masyarakat serta sosial.

SPM Sosial Provinsi meliputi terpenuhinya layanan rehabilitasi sosial (resos) dasar penyandang disabilitas terlantar di dalam panti, resos dasar anak terlantar di dalam panti, resos dasar lanjut usia terlantar di dalam

panti, resos dasar tuna sosial khususnya gelandangan dan pengemis di dalam panti dan perlindungan dan jaminan sosial pada saat dan setelah tanggap darurat bencana bagi korban bencana daerah provinsi.

Capaian SPM Bidang Sosial Provinsi NTT Tahun 2024 adalah 95% dengan kategori tuntas. Namun dari dokumen SPM Dinas Sosial Provinsi NTT tolak ukur capaian 95% untuk 7 (tujuh) Panti Milik Pemerintah Provinsi NTT dan Penanganan Bencana. Sedangkan NTT memiliki 116 Panti Swasta kewenangan Provinsi yang belum pernah dilakukan evaluasi SPM. Tentu dengan kondisi ini persentase capaian SPM Sosial Provinsi NTT masih perlu dilakukan evaluasi kembali.

Belum tuntasnya evaluasi penilaian SPM Sosial Provinsi antara lain adalah SPM belum sepenuhnya terintegrasi dalam dokumen perencanaan dan penganggaran, fragmentasi layanan, pengukuran capaian SPM lebih kepada jenis layanan dan belum pada aspek kualitas layanan, keterbatasan SDM menghambat kualitas dan jangkauan layanan, masih terbatasnya pemahaman terkait instrumen pengukuran SPM di kalangan pelaksana, dan keterbatasan infrastruktur sehingga belum dapat memberikan pelayanan yang optimal.

Di samping itu, belum adanya suatu dokumen yang menggambarkan mutu/kualitas dari nilai kepuasan layanan yang menjadi umpan balik dari setiap layanan SPM Sosial yang diberikan penerima layanan. Nilai umpan balik penting untuk evaluasi layanan. Apakah layanan yang diberikan sudah efektif atau belum.

Dari gambaran di atas maka diperlukan strategi layanan untuk mengintegrasikan beberapa kendala dalam capaian SPM dengan sistem layanan yang lebih terpadu, sehingga tidak ada lagi fragmentasi layanan sosial sekaligus

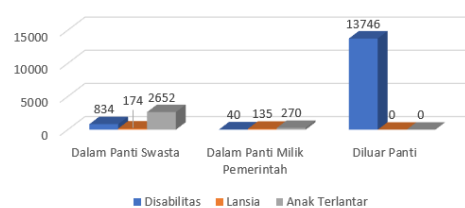
masyarakat dimudahkan untuk melihat kinerja capaian SPM Sosial serta masyarakat dapat memberikan umpan balik atas setiap layanan sosial yang diberikan. Layanan Terpadu SPM Bidang Sosial menjawab tantangan Visi Gubernur NTT untuk NTT yang lebih maju, sehat, cerdas, sejahtera dan berkelanjutan.

Deskripsi Masalah

Belum terpenuhinya 100 % standar pelayanan minimal bidang sosial

- Perhitungan capaian SPM resos disabilitas terlantar di dalam panti Tahun 2024 adalah untuk 40 anak disabilitas yang berada di dalam panti pemerintah sedangkan terdapat 834 penyandang disabilitas di dalam panti swasta yang belum terukur capaian SPM.
- Perhitungan capaian SPM resos lansia terlantar di dalam panti Tahun 2024 adalah untuk 135 lansia yang berada di dalam panti pemerintah sedangkan terdapat 174 lansia yang berada di dalam panti swasta yang belum terukur capaian SPM.
- Perhitungan capaian SPM resos anak terlantar di dalam panti Tahun 2024 adalah untuk 270 anak yang berada di dalam panti pemerintah sedangkan terdapat 2.652 anak terlantar di dalam panti swasta yang belum terukur capaian SPM.

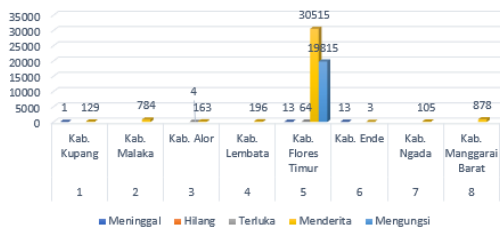
Tabel 1. Data Penerima Layanan Dasar Bidang Sosial



Sumber: Dinas Sosial Provinsi NTT, 2024

Data bencana di NTT Tahun 2024, sebagai berikut.

Tabel 2. Kondisi Pemerlu Layanan Akibat Bencana (Jiwa)



Sumber: Data Informasi Bencana Indonesia, BNPB, 2024

Merujuk pada data bencana di atas, perlu dievaluasi kembali capaian SPM penanganan bencana. Penanganan Bencana Tahun 2024 diberikan kepada 203 korban di Desa Bugalima, Kecamatan Adonara Barat Kab. Flores Timur dalam bentuk penyediaan makanan dan sandang. Sedangkan untuk mitigasi bencana di 22 Kab/Kota berupa kebutuhan makanan dan sandang. Menelaah pada alokasi bantuan pada saat penanganan bencana terdapat beberapa standar jumlah dan kualitas barang dan/atau jasa yang harus diterima korban bencana pada saat tanggap darurat bencana yang belum tereksekusi dengan baik di lapangan yaitu jumlah makanan, jumlah sandang, jumlah tempat penampungan pengungsi, penanganan khusus bagi kelompok rentan dan dukungan psikososial.

Pengukuran capaian SPM lebih kepada jenis layanan dan belum pada aspek kualitas layanan

Ukuran capaian SPM baru ditelaah dari jenis layanan SPM Sosial dan masih terfragmentasi dengan kualitas layanan seperti rasio ketersediaan SDM, kondisi kelayakan infrastruktur berupa sarana dan prasarana gedung.

SPM belum sepenuhnya terintegrasi dalam dokumen perencanaan dan penganggaran

Sejak Tahun 2018 sampai Tahun 2025, alokasi anggaran untuk evaluasi SPM Panti Swasta tidak menjadi prioritas dalam perencanaan.

Fragmentasi Layanan Sosial

Belum terpadunya layanan sosial antara panti milik pemerintah dan panti swasta. Panti swasta di NTT sejumlah 116 panti yang memerlukan dukungan pelayanan dari Pemerintah Provinsi NTT untuk menunjang capaian SPM.

Masih terbatasnya SDM untuk jangkauan layanan

Sebaran ASN Provinsi NTT untuk layanan SPM masih terbatas di 5 (lima) wilayah yaitu Kota Kupang, Kab. Kupang, Kab. Sikka, Kab. Lembata, Kab. Sumba Barat.

Masih terbatasnya pemahaman terkait instrumen pengukuran SPM

Belum semua SDM pelaksana memahami tata cara evaluasi penerapan SPM Bidang Sosial.

Minimnya literatur terkait kepuasan layanan

Evaluasi layanan diperlukan untuk perbaikan perencanaan layanan sosial selanjutnya.

Dinas Sosial Provinsi NTT belum memiliki portal data dan/atau aplikasi

Diperlukan portal data dan/atau aplikasi untuk aksesibilitas informasi terkait jenis layanan, prosedur dan persyaratan layanan. Dengan adanya portal data dan/atau aplikasi maka transparansi layanan terkait standar waktu penyelesaian dapat diketahui publik dengan baik. Hal ini penting untuk membangun kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.

Kebijakan yang disasar

1. Undang – Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial.

2. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal.
3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Minimal.
4. Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2018 tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Sosial di Daerah Provinsi dan di daerah Kabupaten/Kota.
5. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 41 Tahun 2024 tentang Rencana Aksi Penerapan Standar Pelayanan Minimal Provinsi Nusa Tenggara Timur Tahun 2023 – 2027.

Rekomendasi Kebijakan

Prinsip penerapan SPM yaitu kesesuaian, kewenangan, ketersediaan, keterjangkauan, kesinambungan, keteraturan dan ketepatan sasaran maka untuk meningkatkan capaian pemenuhan SPM Bidang Sosial di Provinsi NTT, dipertimbangkan kebijakan:

1. Regulasi Daerah terkait Layanan Terpadu SPM Bidang Sosial
 - a. Gubernur menetapkan regulasi terkait Layanan Terpadu SPM Bidang Sosial untuk meningkatkan efektivitas jenis dan mutu layanan.
 - b. Dinas Sosial Provinsi NTT menyusun dan mengesahkan Petunjuk Teknis Tata Kelola Layanan Terpadu SPM, Standar Operasional Prosedur dan menyusun Sistem Pengendalian Internal Pemerintah untuk Layanan terpadu SPM Bidang Sosial.
2. Desain Portal dan/atau aplikasi Layanan Terpadu SPM Bidang Sosial
 - a. Dinas Sosial Provinsi NTT mengembangkan portal dan/atau aplikasi layanan terpadu SPM dengan prinsip mudah diakses, transparansi layanan, informatif dan umpan balik atas layanan.
 - b. Dinas Sosial Provinsi NTT menyusun rencana kebutuhan biaya untuk portal dan/atau aplikasi Layanan Terpadu SPM.
3. Anggaran
 - a. Tim Anggaran Pemerintah Daerah Provinsi NTT dapat mengalokasikan anggaran untuk penyediaan portal dan/atau aplikasi Layanan Terpadu SPM Bidang Sosial sesuai dengan rencana kebutuhan biaya.
4. *Monitoring*, Evaluasi dan Umpan Balik
 - a. Dinas Sosial menyiapkan instrumen *Monitoring & Evaluasi (Monev)* sesuai syarat regulasi seperti waktu respon rata-rata untuk penanganan kasus, tingkat penyelesaian kasus, kepuasan penerima layanan, sebagai bahan evaluasi layanan.
 - b. Masyarakat dapat memberikan umpan balik terhadap layanan sosial sebagai dasar perbaikan perencanaan dan layanan.
5. Kolaborasi Lintas Sektor
 - a. Gubernur membentuk gugus tugas SPM Bidang Sosial dan pembagian peran perangkat daerah Provinsi NTT yaitu Dinas Sosial, Dinas Kesehatan, Dinas Pendidikan, BPBD, Dinas PUPR, Biro Pemerintahan, BAPPERIDA, BAKEUDA, DISKOMINFO dan Lembaga Mitra lainnya.
 - b. Dinas Sosial Provinsi NTT mengembangkan jejaring kemitraan strategis dengan Lembaga Mitra untuk mendukung pencapaian SPM Bidang Sosial 100% terpenuhi.

DRAFT