

Sambutan Menteri Keuangan dalam Peringatan Hari Kualitas Pelayanan Publik

Jakarta, 24 Juli 2014

Aula Mezanine Gedung Djuanda I Kementerian Keuangan

Assalamualaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Selamat pagi

Salam sejahtera untuk kita semua

Ibu Bapak hadirin sekalian yang saya hormati,

Tadi saya menyimak dengan baik apa yang disampaikan Pak Danang. Saya mengapresiasi sekali sambutannya. Tadi Bapak menyentuh beberapa esensi dasar mengenai upaya perbaikan pelayanan publik. Pagi ini saya ingin *share* sedikit mengenai perbaikan kualitas. Kita tidak hanya bicara mengenai kuantitas karena kualitas pelayanan publik juga penting.

Tadi rekan saya Pak Charmaida dari Biro Organisasi dan Tatalaksana menjelaskan mengapa Kementerian Keuangan memutuskan untuk melakukan reformasi birokrasi. Hal ini dimulai dari adanya krisis ekonomi, sehingga kita merasa harus ada perbaikan di berbagai lini khususnya dari sisi birokrasi. Saya punya sebuah cerita favorit yang buat rekan-rekan di Kementerian Keuangan yang kerap kali saya ulang. Cerita ini adalah sebuah gambaran yang memberi inspirasi mengapa reformasi birokrasi atau perbaikan kualitas pelayanan publik menjadi sangat penting.

Ini adalah sebuah bagian kecil dari tulisan *Albert Hirschman* sekitar tahun 1970. Dia membuat sebuah analogi yang sangat menari, bercerita mengenai seseorang yang masuk ke sebuah restoran dan kemudian memesan sup. Ketika sup pesanannya dibawa oleh pramusaji, ternyata di dalam sup itu ada lalat. Maka *customer* tersebut mempunyai tiga opsi.

Pertama, dia bisa keluar dari restoran itu. Dia bisa menganggap bahwa restoran tersebut tidak bisa menyediakan pelayanan yang baik. Artinya dia kehilangan kepercayaan kepada restoran itu dan dia *exit*. Opsi kedua, dia bisa memanggil pramusaji untuk menyampaikan bahwa di dalam sup tersebut ada lalat dan minta diganti. Hal ini dikenal dengan sebutan *voice*. Opsi ketiga dia makan saja sup tersebut beserta lalatnya. Itu yang disebut dengan *loyalty*. Ini sebuah *passage* yang sangat menarik. Judulnya adalah

Exit, Voice and Loyalty yang mencerminkan bagaimana *voice* menjadi sangat penting.

Bapak dan Ibu bisa bayangkan. Jika ketika pelayanan tidak memuaskan pengguna jasa kita memutuskan untuk *exit*, maka institusi ini akan bubar. Tidak akan ada lagi kepercayaan, Makanya tadi saya katakan kepada pengguna jasa tolong jawab yang benar. Jangan-jangan bapak ibu termasuk *loyalty*, sup beserta lalatnya itu dimakan saja. Kalau ini yang terjadi, maka tidak akan ada *improvement*.

Yang kita inginkan adalah *voice*. Sebetulnya itulah esensi mengapa sistem demokrasi menjadi sangat penting. Meski tidak sempurna namun membuka ruang untuk perbaikan. Dalam konteks ini peran media juga sangat penting. Kenapa? Karena media mengingatkan mengenai hal-hal yang mungkin tidak kita sadari atau tidak kita ketahui.

Nah, saya ambil contoh lagi sebuah cerita dalam sejarah ketika China memutuskan untuk melakukan *greatly forward* (lompatan kedepan). Pada waktu itu terjadi kelaparan besar di China. Yang menarik pada waktu itu rasio jumlah makanan terhadap penduduk China berada dalam posisi sangat tinggi. Jadi secara konseptual tidak mungkin terjadi kelaparan karena jumlah makanan dibagi jumlah penduduknya tinggi sekali. Tetapi mengapa kelaparan terjadi? Karena distribusinya tidak merata. Mengapa distribusinya tidak merata? Karena orang tidak tahu dimana ada makanan. Kenapa dia tidak tahu dimana ada makanan? Karena akses informasi untuk komplain tidak dimungkinkan.

Itu sebabnya langkah pertama yang harus dilakukan untuk memulai reformasi birokrasi adalah mengakui adanya persoalan. Jika kita berada dalam *state of denial* dan mengatakan semuanya sudah baik maka tidak akan ada perbaikan. Itu sebabnya kita melakukan *survey* dan meminta berbagai *feedback*. Semakin *survey* atau *feedback* menunjukkan masih banyak persoalan, maka semakin besar kesempatan kita untuk perbaikan.

Saya malah agak khawatir, kalau nilai layanan kita sudah 3,98 dari skala 4 atau sudah sangat baik. Itu artinya hampir tidak ada ruang lagi untuk perbaikan. Dan ketika tidak ada ruang untuk perbaikan, maka kita selesai. Itu sebabnya saya selalu mengatakan, kalau hasil penilaiannya sangat memuaskan, coba di-*benchmark* dengan negara lain. Kita lihat metodologinya betul atau tidak.

Nah, saya selalu mengambil contoh di negara lain. Mengapa di negara orang proses layanan lebih

gampang dibandingkan di sini. Apa yang salah? Karena jujur saja salah satu doa yang sering muncul kalau orang mau berangkat ke kantor pemerintah adalah semoga urusannya selesai hari ini. Tidak disuruh datang lagi besok atau minggu depan atau bulan depan karena berbagai persoalan tidak tahu kapan selesainya.

Reformasi itu bisa dimulai dari sesuatu hal yang paling sederhana. Bapak Ibu yang berhubungan langsung dengan pelayanan publik, jika ditelepon oleh pengguna jasa, tolong diangkat. Jika dikirimi surat tolong dibalas. Jika dikirim e-mail tolong dibalas. Reformasi bisa dimulai dari bagaimana kita merespon orang. Hal yang dasar-dasar saja, tidak perlu yang terlalu rumit. Soalnya saya berkali-kali mencoba menelepon kantor layanan publik dan seringkali tidak ada orang yang mengangkat telepon.

Proses reformasi hanya bisa dimungkinkan proses interaksi berjalan. Itu sebabnya di Direktorat Jenderal Pajak kita mulai program *Kring Pajak*. Untuk Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, jika nanti nomor telepon layanannya sudah siap, saya pasti akan coba telepon dan cek. Ini karena saya suka melakukan segala sesuatu sendiri. Mulai dari membayar kartu kredit sampai membayar tagihan handphone saya lakukan sendiri.

Yang seringkali menjengkelkan adalah ketika saya bicara dengan *customer service*, di tengah pembicaraan sambungan teleponnya terputus. Ketika saya telepon kembali, saya harus menjelaskan ulang dan jawaban dari petugas *customer service* pertama dan kedua kerap berbeda sehingga kemudian saya bingung, mana yang bisa saya percaya? Oleh karena itu, saya selalu mengatakan buat *Frequently Asked Questions*. Apalagi pertanyaan orang biasanya akan relatif standar. Hal ini sangat penting dilakukan dalam reformasi.

Saya juga ingin berterima kasih kepada teman-teman media. Saat baru satu atau dua bulan saya jadi Menteri Keuangan, media muncul dengan berita yang sangat keras mengenai *dwelling time* di Tanjung Priok yang mencapai 100 persen. Karena pada saat yang sama kita harus membahas APBN, waktu itu saya minta Wakil Menteri Keuangan II, Bapak Mahendra untuk berkantor di Tanjung Priok. Saya bilang *dwelling time* ini tidak bisa tidak harus kita perbaiki. Kita harus turun paling tidak sampai 60 persen. Cukup berhasil tetapi tidak *robust*, sehingga kalau ditinggal angkanya bisa naik lagi. Oleh karena layanan ini harus dibuat secara sistematis.

Alhamdulillah kemarin ketika saya ikut berkunjung ke Tanjung Priok sudah banyak perbaikan. Bukan berarti sempurna tetapi ada perbaikan dimana *dwelling time*-nya menjadi turun. Oleh karena itu, hal ini menjadi program yang harus kita selesaikan. Tadi Pak Danang juga menyebut mengenai Indonesia *National Single Window (INSW)*. Saya bisa sampaikan bahwa Peraturan Presiden-nya sudah ditandatangani oleh Presiden sehingga dalam beberapa waktu ke depan nanti bisa kita jalankan sepenuhnya.

Ibu Bapak sekalian,

Jika melihat indikator *survey* dan berbagai pernyataan testimoni yang disampaikan, intinya adalah sudah ada perbaikan dan bahkan sangat baik. Kalau sesuatu mulai dinilai sangat baik, saya selalu curiga kita menjadi bagian dari *Mutual Admiration Society (MAS)*. *You scratch my back, i scratch your back*. Kalau hal ini yang terjadi, tidak akan terjadi *improvement*. Yang kita butuhkan adalah bagaimana situasi riil di lapangan dan apa yang perlu kita diperbaiki. Saya berharap pada hari perencanaan kualitas pelayanan publik ini kita mulai dari perubahan *mindset*. Kita terima jika segala sesuatu masih belum pada tempatnya, karena hanya dengan dasar itu lah berbagai kritik bisa diakomodasi.

Kembali lagi kepada cerita mengenai *Exit, Voice, and Loyalty*, yang kita inginkan adalah *voice*. Itulah sebabnya Ombudsman didirikan. Karena jika opsi yang dipilih pengguna jasa adalah *exit*, maka institusi kita kehilangan kepercayaan. Kalau kepercayaan sudah hilang, maka "biayanya" akan menjadi sangat besar. Demikian pula dengan *loyalty* sebab *loyalty* itu ada batasnya. Kalau hanya satu atau dua yang makan lalat di dalam sup mungkin masih bisa ditahan. Tetapi kalau lebih dari itu agak berat. Oleh karena itu, bagaimanapun solusinya adalah *voiced* dan Ombudsman adalah representasi *voice* dari masyarakat. Tugas kita adalah bagaimana agar *komplain* yang diterima kemudian bisa kemudian diubah menjadi sebuah sesuatu yang konstruktif.

Saya selalu mengatakan teman-teman pengusaha itu *professional complainers*. Memang profesinya adalah tukang *komplain*. Mereka tidak perlu digaji untuk melakukan *monitoring*. Kalau *monitoring* dilakukan oleh kantor kita, harus ada tim yang dibayar honorinya. Tapi kalau orang luar yang *komplain* tidak kita bayar. Dia silahkan *komplain* terus. Pertama karena memang hobinya seperti itu, Kedua dia senang kalau *komplain*-nya muncul di media. Dan di sisi lain kita bisa tahu mengenai persoalan apa yang terjadi di lapangan. Jadi kita mulai dengan kerendahan hati, kebesaran hati, dan dengan legowo bahwa masih banyak yang harus kita perbaiki. Dengan catatan itu saya kira ada ruang untuk perbaikan kualitas

pelayanan publik.

Sekali lagi saya ucapkan terima kasih kepada Ibu Deputi dan Bapak Ketua Ombudsman Republik Indonesia yang mewakili pimpinan Komisi Pemberantasan Korupsi, mitra kami dalam melakukan perbaikan peningkatan kualitas pelayanan kepada publik. Saya juga secara khusus menyampaikan rasa bangga saya kepada Kepala KPP Wajib Pajak Besar I, Kepala KPPN Semarang II, Kepala KPKNL Denpasar, Kepala KPPBC Madya Cukai Kudus dan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Sekretariat Jenderal yang telah menjadi wakil Kementerian Keuangan dalam menerima anugerah Citra Pelayanan Prima (CPP) tahun 2013.

Akhirnya dengan mengucapkan Bismillahirrahmanirrahim, kami canangkan hari ini, Jumat, 18 Juli sebagai hari kualitas pelayanan publik di lingkungan Kementerian Keuangan.

Wassalamualaikum Warahmatullah Wabarakatuh.