

OMBUDSMAN INGATKAN SELURUH OPD AGAR PATUHI UU PELAYANAN PUBLIK

Jum'at, 16 April 2021 - Fikri Mustofa

PASURUAN - Ombudsman Jawa Timur ingatkan seluruh penyelenggara layanan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pasuruan agar mempersiapkan diri memenuhi komponen standar pelayanan sebelum Tim Ombudsman turun melakukan penilaian kepatuhan, sebab penilaian akan dilakukan sewaktu-waktu tanpa memberitahukan tanggal pengambilan data.

Ombudsman tidak akan memberitahukan terlebih dahulu tanggal pelaksanaannya, sebab mekanisme pengambilan data nanti akan dilakukan secara mendadak dengan mengamati ketampakan fisik (*tangible*) komponen yang akan dinilai dan dapat dibuktikan dengan dokumentasi berupa foto atau video.

Hal tersebut disampaikan oleh Fikri Mustofa, Asisten Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur saat menjadi narasumber dalam kegiatan sosialisasi kepatuhan terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang diselenggarakan di Kabupaten Pasuruan, Kamis (15/04). Seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) se-Kabupaten Pasuruan hadir dalam kegiatan, baik secara daring dan luring meliputi dinas-dinas yang menyelenggarakan urusan wajib, rumah sakit, puskesmas dan semua camat. Hadir juga asisten urusan administrasi umum dan inspektorat Kabupaten pasuruan.

Fikri menyampaikan, komponen yang akan dinilai tersebut meliputi ketersediaan standar pelayanan, maklumat pelayanan, loket khusus bagi masyarakat berkebutuhan khusus, sistem pengelolaan pengaduan, sistem penilaian kinerja, ketersediaan visi misi dan motto pelayanan, kelengkapan atribut seperti *ID card* petugas atau papan nama, serta sarana pelayanan meliputi loket, toilet dan ruang tunggu.

Harapannya, standar pelayanan tersebut tersedia bukan hanya karena alasan dinilai, namun memang dapat diakses oleh masyarakat pengguna layanan. Tersedia saja tidak cukup, namun juga harus berfungsi, misal toilet yang dinilai yakni yang ada air bersihnya, kursi roda yang memang masih bisa dipakai, brosur yang tidak hanya disimpan di laci petugas dan sebagainya.

"Hal lain yang ditekankan dalam penilaian kali ini yakni agar instansi penyelenggara layanan mem-*publish* komponen standar pelayanan yang memungkinkan diunggah di *website* resminya. Selain karena dapat menambah bobot skor, manfaat utamanya adalah supaya lebih memudahkan masyarakat menjangkau layanan meski tidak harus datang langsung ke kantor," ujar Fikri.

Meskipun pada tahun-tahun sebelumnya pemerintah kabupaten tersebut telah berhasil memperoleh nilai tinggi (zona hijau), namun sangat memungkinkan dapat merosot bila ternyata komponen standar pelayanannya tidak tersedia lagi saat tim turun nanti, hal tersebut bisa saja terjadi mungkin karena kantor pasca direnovasi, pindah kantor, adanya produk layanan yang telah dilimpahkan dan sebagainya.

"Untuk itu diharapkan kepatuhan terhadap UU Pelayanan Publik ini tetap dipertahankan, terlebih ditingkatkan, berlaku bagi semua unit penyelenggara layanan, baik unit yang akan dinilai maupun tidak," pungkas Fikri. " " "