

OMBUDSMAN DORONG KOMITMEN PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

Selasa, 25 Mei 2021 - Imanda Kartika Sari

KENDARI - Anggota Ombudsman RI, Hery Susanto membuka Workshop Pendampingan Penilaian Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Publik 2021 yang diselenggarakan oleh Kantor Perwakilan Ombudsman Sulawesi Tenggara pada Selasa (25/5/2021) di Swissbel Hotel Kendari. Di hadapan Kepala Kepolisian Daerah (Kapolda) Sultra Irjen Pol. Drs Yan Sultra, SH dan Kepala Kantor Wilayah BPN Sultra Eljas Tedjo Prijono, Hery berharap survei ini dapat menjadi pembuktian komitmen penyelenggara layanan publik di Provinsi Sultra terhadap pelayanan publik yang berkualitas dan berkeadilan.

Secara nasional, survei Kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilaksanakan terhadap 24 kementerian, 15 lembaga negara, 514 pemerintah kabupaten dan kota, serta 34 provinsi.

"Survei kepatuhan terhadap standar pelayanan publik ini dilaksanakan untuk mengukur apakah pelayanan publik pada penyelenggara layanan sudah berjalan dengan baik sesuai amanat UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik," ujar Hery dalam sambutannya.

Hery menjelaskan, penilaian yang berbasis fakta dengan metodologi pengumpulan data yang kredibel ini bertujuan untuk mengingatkan penyelenggara pelayanan publik untuk memberikan layanan terbaik kepada masyarakat.

Hery menambahkan, pengabaian terhadap standar pelayanan publik berpotensi menurunkan kualitas pelayanan publik. "Misalnya, dengan abainya menampilkan persyaratan layanan, mengakibatkan kebingungan bagi pengguna layanan. Hal ini berpotensi menjadi celah munculnya praktik pungutan liar, calo maupun suap," tuturnya.

Ombudsman berharap, agar hasil survei kepatuhan pelayanan publik 2021 ini menjadi sarana pembuktian komitmen dan konsistensi penyelenggara pelayanan publik untuk memberikan layanan yang profesional dan berkeadilan bagi masyarakat pengguna.

Hery menyampaikan, untuk mengoptimalkan pencegahan maladministrasi, Ombudsman perlu melakukan koordinasi dan kerja sama dengan instansi baik legislatif, eksekutif maupun lembaga pengawas lainnya.

"Langkah konkretnya adalah dengan membentuk *engagement*, misalnya dengan nota kesepahaman untuk membangun kerja sama dan jaringan kerja dalam pencegahan maladministrasi dan menangani laporan masyarakat," pungkasnya.

Sementara itu, Kepala Perwakilan Ombudsman Sultra, Mastri Susilo mengatakan workshop hari kedua ini diikuti oleh seluruh jajaran Kementerian Pertanahan/BPN di Provinsi Sultra baik ditingkat kota maupun kabupaten, serta seluruh jajaran Kepolisian Resort di bawah Polda Sultra.

Survei Kepatuhan tahun 2021 ini dilaksanakan di tidak hanya di pusat, namun juga seluruh penyelenggara layanan di tingkat kota dan kabupaten. "Karena dari evaluasi yang dilakukan Kementerian PPN/Bappenas dalam Rakor dengan Ombudsman RI, survei penilaian kepatuhan ini dinilai signifikan mendorong perbaikan kualitas pelayanan publik," jelas Mastri.

Dirinya berharap, workshop ini dapat menjadi ajang diskusi, serta membedah secara lebih mendalam bagaimana persoalan standar pelayanan publik serta sarana pelayanan publik yang wajib disiapkan oleh penyelenggara layanan publik.

"Kami harapkan seluruh unit di bawah Bapak Kapolda Sultra dan Bapak Kakanwil BPN Sultra bisa memberikan contoh terbaik pelayanan publik di Sultra dan bisa direplikasi oleh kantor lain di seluruh Indonesia," pungkas Mastri.

Kakanwil BPN Sultra, Eljas Tedjo Prijono menyambut baik survei yang dilaksanakan oleh Ombudsman. "Kami terus berupaya mempercepat layanan, memotong tatap muka langsung dengan pengguna layanan. Ke depan akan diarahkan pada sistem layanan elektronik," ujarnya.

Kapolda Sultra, Irjen Pol. Drs. Yan Sultra, SH, mengatakan pelayanan publik merupakan prioritas utama bagi Polri dengan melakukan berbagai terobosan untuk meningkatkan layanan dan mempermudah masyarakat.

"Polda Sultra telah meluncurkan beberapa aplikasi untuk mempermudah pelayanan. Salah satunya aplikasi Polisi Merare atau diartikan sebagai Polisi Cepat. Di dalamnya masyarakat bisa menggunakan fitur pelayanan SKCK serta fitur mengaduan masyarakat (Dumas) bagi masyarakat yang ingin melaporkan jika tidak puas dengan layanan," terangnya. (awp)