

CEGAH MALADMINISTRASI, OMBUDSMAN AKAN NILAI PELAYANAN PERIZINAN TIGA KABUPATEN INI

Minggu, 08 April 2018 - Indra

BANGKAPOS.COM--Kompetensi Kelembagaan pada Pelayanan Perizinan Daerah yang terfokus pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) tahun 2018 ini akan dilakukan penilaian oleh Ombudsman Republik Indonesia bersama Ombudsman RI Perwakilan Bangka Belitung.

Hal ini dilakukan selain penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik sesuai UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

3 (tiga) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) tahun 2018 ini yang akan dilakukan penilaian kompetensinya oleh Ombudsman adalah DPMPTSP Pemkab Bangka Barat, DPMPTSP Pemkab Belitung, dan DPMPTSP Pemkab Bangka Selatan.

" Penilaian ini untuk mengukur kualitas dan kuantitas kompetensi terhadap standar layanan publik yang ada di DPMPTSP, " ungkap Kepala Ombudsman RI perwakilan Babel, Jumli Jamaluddin dalam rilisnya, Minggu (8/4/2018).

Ia menjelaskan Undang-Undang Pelayanan Publik tidak hanya mewajibkan penyediaan dan penginformasian standar pelayanan, tapi juga mengamanatkan penilaian kinerja penyelenggara, pelibatan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dan keterpaduan layanan publik.

Desentralisasi pelayanan publik sesuai Undang-Undang 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah perlu dimonitoring kualitas dan kuantitasnya.

Maksud dari penilaian kompetensi tersebut adalah untuk mendapatkan data primer dari penyelenggara layanan mengenai kompetensi terhadap penerapan standar pelayanan yang diatur dalam Undang-Undang 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pada tingkat Pemerintah Daerah, dan bertujuan memetakan tingkat kompetensi secara kelembagaan terhadap penyelenggara dalam penerapan standar layanan publik.

Sebagai masukan bagi masing-masing unit layanan guna melakukan perbaikan kedepannya.

DPMPTSP merupakan ujung tombak unit pelayanan perizinan kepada masyarakat.

Sebab kurangnya informasi dan pemahaman atas bentuk maladministrasi berakibat pada perilaku pelaksana layanan yang rawan melakukan maladministrasi

"Diharapkan DPMPTSP yang ada di 3 Pemkab tersebut segera membenahinya serta harus memiliki kompetensi tinggi, " imbuhnya.

Cegah Maladministrasi

Status kemandirian pegawai teknis berpengaruh pada kinerja dan profesionalitas DPMPTSP dalam menyelesaikan permintaan izin.

Status kemandirian pegawai teknis diartikan sebagai kecukupan pegawai teknis pada DPMPTSP dan tidak bergantung sepenuhnya pada dinas teknis terkait, sehingga proses jangka waktu penyelesaian dapat lebih efektif dan efisien.

"Pemerintah Daerah disetiap level pemerintahan perlu meningkatkan keseriusan dalam peningkatan kompetensi kelembagaan. Hal tersebut dapat berpotensi terjadi maladministrasi khususnya pada pelayanan perizinan," jelas Jumli.

Sejumlah hambatan dan tantangan yang dihadapi pemerintah daerah dapat disebabkan berbagai hal, misalnya komitmen perbaikan yang kurang, tidak didukung SDM yang ahli, anggaran yang kurang memadai, dan sistem pelayanan yang tidak pernah dievaluasi.

Partisipasi dan keterbukaan informasi penyelenggara pelayanan untuk meminta saran dan kritik melalui SKM (survey kepuasan masyarakat) atau Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) belum sepenuhnya dijalankan secara periodik bahkan masih banyak yang tidak melakukan SKM atau IKM.

Tidak lengkapnya penyediaan fasilitas pengaduan sebagai sarana feedback dari masyarakat menggambarkan penyelenggara pelayanan kurang optimal untuk memenuhi kebutuhan pelayanan yang baik, tidak diskriminatif, dan sesuai permintaan masyarakat.

Penyusunan standar pelayanan yang tidak melibatkan masyarakat dapat mengakibatkan proses komunikasi yang mandek dan dapat menyebabkan ketidakpercayaan terhadap penyelenggara layanan.

Tidak terintegrasinya pengaduan masyarakat dalam sistem LAPOR (Layanan Aspirasi Online Pengaduan Rakyat) pada pemda mengakibatkan rendahnya pengawasan penyelesaian pengaduan masyarakat, status pengaduan masyarakat sulit terdeteksi, dan tidak ada data base pengaduan yang memudahkan memantau perbaikan layanan.

Tahun 2017 hasil penilaian kompetensi oleh Ombudsman RI, DPMPTSP Kota Pangkalpinang memperoleh peringkat kedua Kompetensi Tinggi (Zona Hijau) se Indonesia dengan nilai 80,71 setelah Kota Palu. DPMPTSP Kota Palu nilai 82,86 pada peringkat I, dari 44 Kota yang dijadikan sampel dan hanya 4 DPMPTSP Kota Di Indonesia yang kompetensi tinggi.

"Diharapkan DPMPTSP yang ada baik di Provinsi, Kabupaten dan Kota tidak hanya sekedar memasang standar layanannya tapi juga harus diikuti dengan implementasi dan penerapan kualitasnya," pungkasa Jumli.