

OMBUDSMAN KALBAR SOSIALISASI STANDAR PELAYANAN PUBLIK BAGI OPD MEMPAWAH

Rabu, 13 Maret 2019 - Muhammad Rhida Rachmatullah

Pontianak (ANTARA) - Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Barat (Kalbar) memberikan sosialisasi pelayanan publik bagi Kepala Organisasi Kepala Daerah (OPD) dan unit layanan di lingkungan pemerintah kabupaten(pemkab) Mempawah

Sekretaris Daerah(sekda) Kabupaten Mempawah, Ismail, di Mempawah, Rabu, mengatakan, pemkab Mempawah menyambut baik sosialisasi kepatuhan yang dilakukan Ombudsman dan berkomitmen untuk memenuhi standar pelayanan publik sebagaimana yang diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

"Apa yang disosialisasikan tentu dapat meningkatkan mutu pelayanan di lingkungan pemkab Mempawah dan persiapan penilaian kepatuhan penyelenggara negara terhadap aturan yang ada,"ujarnya.

Dia mengatakan, bahwa penyelenggaraan pelayanan publik merupakan amanah yang diberikan kepada pemerintah untuk diselenggarakan dengan berkualitas, akuntabel, transparan dan prima.

"Kita berkomitmen dengan hal itu. Pelayanan prima selalu dihadirkan semaksimal mungkin," kata sekda.

Sedangkan, Asisten Ombudsman RI, Marini, selaku salah satu narasumber dalam sosialisasi tersebut, mengatakan bahwa pemkab Mempawah telah dinilai sejak 2015 hingga 2018.

"Terbaru Kabupaten Mempawah masih berada pada zona kuning, sehingga Ombudsman mengharapkan dengan diberikannya pemahaman ini ada upaya-upaya perbaikan standar pelayanan publik pada 2019. Harapannya bisa memperoleh predikat zona hijau atau kepatuhan tinggi,"ujarnya.

Lebih lanjut, Marini menyatakan bahwa, penilaian kepatuhan penyelenggara terhadap standar pelayanan publik merupakan salah satu bentuk fungsi pengawasan Ombudsman. Hal itu bertujuan untuk mendorong penyelenggara layanan dalam pemenuhan standar pelayanan publik sebagaimana Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

"Penilaian ini telah dilakukan sejak 2013 pada kementerian, lembaga dan pemerintah daerah. Pada Provinsi Kalbar hingga 2018 telah dilakukan penilaian pada 12 pemerintah daerah. Hasil penilaian diklasifikasikan dalam tiga zona yaitu kepatuhan rendah (zona merah), kepatuhan sedang (zona kuning) dan kepatuhan tinggi (zona hijau)," katanya.

Menurut dia, penilaian kepatuhan dilakukan dengan metode penelitian "cluster sampling" dengan melihat ada atau tidaknya standar pelayanan publik pada unit layanan.

Lebih lanjut, Marini mengemukakan bahwa penilaian kepatuhan pada 2018 di Kabupaten Mempawah menilai delapan OPD dengan hasil masih terdapat tiga diantaranya masuk dalam zona merah yaitu Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan, Dinas Perhubungan dan Lingkungan Hidup serta Dinas Perindustrian Perdagangan dan Tenaga Kerja.

Sedangkan, lima OPD lainnya memperoleh zona kuning yaitu Dinas Penanaman Modal Koperasi UKM dan PTSP, Dinas Pendidikan Pemuda Olahraga dan Pariwisata, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang serta Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Masyarakat dan Pemdes.

"Berdasarkan penilaian tersebut, standar pelayanan publik yang paling banyak dipenuhi adalah ketersediaan meja dan loket pelayanan. Di samping itu, untuk standar pelayanan publik berupa informasi prosedur penyampaian pengaduan masih banyak OPD yang belum memiliki standar pelayanan tersebut pada 2018," kata Marini.

Sementara itu narasumber lainnya, asisten Ombudsman RI Kalbar, M Rhida Rachmatullah yang merupakan Kepala Keasistenan Bidang Pencegahan menyampaikan bahwa, penilaian kepatuhan ini menggunakan sembilan variabel berupa standar pelayanan publik, maklumat pelayanan, sistem informasi pelayanan publik, sarana dan prasarana, fasilitas , pelayanan khusus, pengelolaan pengaduan, penilaian kinerja, visi misi motto pelayanan dan atribut petugas.

"Ada sembilan variabel tersebut terdiri dari 19 indikator penilaian yang harus tersedia secara fisik. sehingga dapat diakses masyarakat," ujarnya.

Secara rinci, dia menyatakan, contoh penerapan standar pelayanan publik yakni untuk informasi pengaduan penyelenggara layanan wajib menyertakan jangka waktu penyelesaian. Hal ini merupakan bentuk tanggung jawab penyelenggara negara dalam memberikan kepastian kepada masyarakat atas pengaduannya.

"Dalam penilaian kepatuhan mendatang akan dilakukan secara mendadak tanpa pemberitahuan. Sehingga harapan kekurangan yang ada saat ini segera diperbaiki dan adanya komitmen dari kepala daerah untuk mengawal dan memastikan pemenuhan standar pelayanan publik tersebut sesuai ketentuan yang ada," tandas Rhida.

Mengakhiri kegiatan sosialisasi, dilakukan penandatanganan komitmen kepala daerah dan kepala OPD di lingkungan Pemkab Mempawah untuk siap dan memenuhi standar pelayanan publik sebagaimana Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Asisten Ombudsman Kalbar, Budi Rahman, S. Sos yang mana mewakili Kepala Perwakilan Ombudsman Kalbar menjadi saksi dalam penandatanganan komitmen tersebut.