

DUA KABUPATEN MASUK ZONA HIJAU KEPATUHAN PELAYANAN PUBLIK

Senin, 22 Januari 2024 - Veronica Rofiana Edon

Wulanggitang (ANTARA) - Kepala Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Timur (NTT) Darius Beda Daton menyebutkan dua dari 22 kabupaten/kota di provinsi ini mendapat penilaian kualitas tinggi atau masuk zona hijau kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik.

"Pemerintah Kabupaten Timor Tengah Utara (TTU) memperoleh skor tertinggi 82,65 dengan nilai B diikuti Manggarai Timur dengan skor 78,32 dengan nilai B juga," kata Darius dari Kupang, Jumat (19/1/2024).

Penilaian telah dilakukan pada unit layanan seperti dinas pendidikan, dinas sosial, dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu, dinas kesehatan, dinas kependudukan dan catatan sipil, serta dua puskesmas.

Darius menjelaskan bahwa tujuan penilaian itu untuk mendorong pemerintah pusat dan daerah agar meningkatkan kualitas pelayanan publik dari pemenuhan standar pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi penyelenggara, dan pengelolaan pengaduan yang bermuara pada perbaikan peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik serta pencegahan malaadministrasi.

Ia terus mendorong adanya peningkatan kepatuhan pemenuhan standar pelayanan publik dan meningkatkan efektivitas pelayanan publik di daerah-daerah.

Provinsi NTT dan Kota Kupang yang masuk zona hijau pada tahun 2022, kata dia, telah turun ke zona kuning. Dari data yang ada, sebanyak 17 pemerintah kabupaten berada dalam zona kuning atau mendapat opini kualitas sedang, sedangkan empat pemerintah kabupaten berada dalam zona merah atau opini kualitas rendah.

Darius menyoroti beberapa faktor yang menyebabkan pemerintah kabupaten/kota yang lain belum bisa masuk dalam zona hijau. Hal itu karena sebagian besar penyelenggara pelayanan pemerintah daerah belum menyajikan informasi standar pelayanan secara elektronik, baik itu melalui laman resmi pemerintah daerah maupun media elektronik lain, lalu belum memiliki sarana dan sistem pelayanan bagi pengguna layanan kebutuhan khusus.

Ia juga menilai sebagian besar penyelenggara pelayanan belum memiliki sistem pengelolaan pengaduan sarana, mekanisme prosedur dan pejabat pengelola pengaduan, serta belum memiliki sarana pengukuran kepuasan masyarakat.

"Sebagian besar petugas pelayanan publik belum memiliki pengetahuan dasar terkait dengan pelayanan publik dan sebagian besar instansi belum memiliki kecukupan sumber daya manusia maupun sarana dan prasarana penunjang pelayanan publik," katanya.

Untuk memperbaiki pelayanan publik, dia pun menyarankan agar pimpinan penyelenggara pelayanan/perangkat daerah untuk memenuhi beberapa hal yang menjadi faktor penyebab belum terpenuhinya layanan publik yang baik di daerah.