

OMBUDSMAN BABEL LAKUKAN PENILAIAN KEPATUHAN

Kamis, 29 Agustus 2024 - kepbabel

KBRN, Pangkalpinang : Ombudsman Babel telah melaksanakan penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik tahun 2024 sejak bulan Juli sampai Agustus 2024.

Sulby Yozar Ariady, Kepala Ombudsman Perwakilan Bangka Belitung mengatakan penilaian tidak hanya menekankan aspek normatif, tetapi lebih memperhatikan aspek substantif sebagai fokus utama hasil internalisasi penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan UU 25 Tahun 2009.

"Ombudsman Babel masih menemukan beberapa aspek substantif pada penilaian kepatuhan tahun ini. Kami tidak hanya mengukur ada atau tidak adanya suatu dokumen, standar pelayanan, dan sarana prasarana. Langkah-langkah ini tentu sebagai stimulus bagi penyelenggara pelayanan publik agar memperhatikan aspek-aspek pelayanan publik dapat diimplementasi secara baik dan benar", ujar yozar, Rabu (28/08/2024).

Selama penilaian kepatuhan masih ditemukan nomor kontak pengaduan masyarakat yang tidak aktif ketika Tim Penilai melakukan pengecekan. Padahal nomor kontak pengaduan berguna bagi penyelenggara pelayanan publik untuk menindaklanjuti keluhan atau aduan masyarakat terkait layanan yang telah diberikan.

Selain itu, Ombudsman juga mengukur implementasi pengawasan internal dan laporan evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik. Temuan Ombudsman ternyata dokumen yang diperiksa pada saat penilaian tidak sesuai dengan standar dokumen yang diinginkan.

"Persoalan lainnya yang kami temukan masih ada beberapa produk layanan masyarakat belum tersedia dasar hukum standar pelayanan. Hal ini tentu ada potensi maladministrasi, seharusnya setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun dan menetapkan standar pelayanan berdasarkan UU 25 Tahun 2009 juncto Permendagri Nomor 15 Tahun 2014," cetus yozar .

Temuan substansi lainnya dari Tim Penilai Ombudsman Babel adalah masih adanya pungutan liar/permintaan imbalan suatu layanan di salah satu instansi berdasarkan hasil wawancara persepsi maladministrasi kepada pengguna layanan. Ombudsman Babel telah menyampaikan hasil temuan tersebut kepada atasan langsung untuk menghentikan praktik-praktik pungutan liar/permintaan imbalan tersebut.

Ombudsman Babel mengajak masyarakat untuk berani menyampaikan keluhan atau aduan pelayanan publik kepada Ombudsman apabila tidak mendapatkan tindak lanjut. Bahkan Ombudsman dapat juga menindaklanjuti laporan agar identitas pelapor dirahasiakan.