OMBUDSMAN RI GELAR PENILAIAN PELAYANAN PUBLIK DI PEMDA, POLRES DAN KANTOR PERTANAHAN SE-SUMUT

Senin, 27 Mei 2024 - sumut

Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara melakukan Penilaian Pelayanan Publik di Pemerintah Daerah (Pemda), Kepolisian Resort (Polres) dan Kantor Pertanahan Se- Sumatera Utara mulai hari ini tanggal 27 Mei 2024 hingga awal bulan September 2024.

James Marihot Panggabean selaku Pjs. Kepala Perwakilan Provinsi Sumatera Utara menyampaikan bahwa pelaksanaan Penilaian Pelayanan Publik ini untuk menilai kepatuhan penyelenggara pelayanan publik dalam mengimplementasikan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yakni terkait Standar Pelayanan Publik, Kompetensi penyelenggara pelayanan publik, pengelolaan pengaduan dan sarana prasarana pelayanan publik.

"Hal ini sebagai perwujudan kepuasan bagi pengguna pelayanan publik dalam mengakses setiap layanan publik yang diselenggarakan oleh setiap penyelenggara pelayanan publik sebagaimana dasar hukum pelaksanaan penilaian pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Ombudsman RI berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Presiden Nomor 18 Tahun 2020 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional Tahun 2020-2024," tuturnya.

Diketahuu bahwa berdasarkan hasil Penilaian Pelayanan Publik Tahun 2023 bahwa masih terdapat Pemerintah Daerah, Kepolisian Resor dan Kantor Pertanahan yang menerima penilaian berada di zona kuning. "Hal itu menandakan bahwa masih ditemukannya kekurangan dalam memenuhi standar pelayanan publik yang menjadi hak masyarakat selaku pengguna pelayanan publik," kata James.

James Panggabean menyampaikan bahwa pada tanggal 27-31 Mei 2024, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara melaksanakan penilaian pelayanan publik di Pemerintah Provinsi Sumatera Utara, Pemerintah kota Medan, Kepolisian Resor Kota Besar Medan dan Kantor Pertanahan Medan.

Penilaian Pelayanan Publik yang dilakukan oleh Ombudsman RI di Pemerintah Daerah Se-Sumatera Utara khususnya pada Pemerintah Kabupaten/Kota akan menilai di 5 perangkat Daerah dan 2 Puskesmas yakni Dinas Pendidikan, Dinas Kesehatan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Dinas Sosial dan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

"Sedangkan di Pemerintah Provinsi Sumatera Utara Ombudsman RI akan melakukan penilaian di Dinas Pendidikan, Dinas Kesehatan, Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan RSU Haji Medan Pemerintah Provinsi Sumatera Utara. Hal ini menyesuaikan pada kewenangan di Pemerintah Daerah bahwa Puskesmas bukan kewenangan di Pemerintah Provinsi," ujar James Panggabean

James Panggabean menganjurkan kepada setiap penyelenggara pelayanan publik yang menjadi locus penilaian pelayanan publik agar tidak memenuhi standar pelayanan publik di saat penilaian sedang berlangsung.

"Namun bagaimana kita sebagai penyelenggara pelayanan publik menjadikan ini budaya kerja yang benar-benar dari hati dan tindakan kita untuk melayani masyarakat dengan baik. Sudah saatnya kita perbaiki wajah penyelenggaraan pelayanan publik di Sumatera Utara yang lebih baik," pungkasnya.