

# MENDORONG PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK, OMBUDSMAN KALBAR BERIKAN PENDAMPINGAN

Jum'at, 28 Mei 2021 - Nessa Putri Andayu

Pontianak - Pemenuhan komponen standar pelayanan publik ini merupakan amanat Undang-Undang, kewajiban seluruh penyelenggara pelayanan publik baik yang langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu komitmennya harus sama untuk perbaikan pelayanan, bukan semata-mata hanya karena ada penilaian baru dipenuhi. Hal ini disampaikan oleh Asisten Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Barat, Tari Mardiana saat menjadi Narasumber pada kegiatan Pendampingan Penilaian Kepatuhan Tahun 2021 yang diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Kubu Raya pada Kamis (27/05/2021).

Tari dalam materi paparannya memberikan pembekalan terkait komponen standar pelayanan publik dan teknis Penilaian Kepatuhan Tahun 2021 yang akan dilakukan oleh Ombudsman.

"Pemerintah Kabupaten Kubu Raya terakhir dilakukan penilaian kepatuhan pada tahun 2016 dengan hasil kepatuhan tinggi atau zona hijau," kata Tari.

"Pada tahun 2021, Penilaian Kepatuhan akan dilaksanakan pada Pemerintah Provinsi dan semua Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota tanpa memandang hasil kepatuhan sebelumnya. Sehingga Kabupaten Kubu Raya yang sebelumnya hijau akan tetap dinilai pada tahun ini," tambah Tari.

Tari juga menambahkan, bahwa rendahnya kepatuhan atau implementasi standar pelayanan mengakibatkan terjadinya berbagai tindakan maladministrasi di instansi pelayanan publik. Misalnya ketidakjelasan prosedur, ketidakpastian jangka waktu layanan, adanya pungutan liar, korupsi, ketidakpastian layanan perijinan investasi, kesewenang-wenangan, dan lain-lainnya, dimana semuanya mengakibatkan rendahnya kualitas pelayanan publik.

"Untuk teknis penilaian atau observasi akan kami lakukan secara mendadak tanpa pemberitahuan terlebih dahulu. Hal ini diharapkan bahwa pelayanan publik prima yang tercipta bukan semata-mata untuk mendapatkan hasil penilaian yang baik namun untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat," tegas Tari.

Kegiatan tersebut dihadiri juga oleh Asisten Administrasi Umum, Rusnaldi dan Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Kubu Raya, Arianto.

Rusnaldi dalam sambutannya menyampaikan bahwa dengan adanya penilaian kepatuhan ini diharapkan Kabupaten Kubu Raya dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat. OPD penyelenggara pelayanan publik juga harus terus memberikan pelayanan prima kepada masyarakat sebagaimana amanat Undang-Undang.

Dalam kesempatan yang sama, Arianto menyampaikan bahwa masih terdapat beberapa Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang belum maksimal dalam menyuguhkan sistem informasi berbasis website. Di antaranya 11 OPD yang belum memiliki website, 2 OPD yang awalnya belum memiliki domain.go.id namun sekarang sudah dibuatkan oleh Kominfo, serta puskesmas yang belum memiliki website.

