# OMBUDSMAN JAWA TENGAH PANTAU STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN KEBUMEN

**Kamis, 29 Maret 2018 - Indra**

Semarang - Dalam rangka upaya pencegahan maladministrasi sebagaimana amanat UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia serta upaya peningkatan kualitas pelayanan publik bagi masyarakat, Ombudsman Jateng melakukan pemantauan Standar Pelayanan Publik di Kabupaten Kebumen pada Rabu (28/3). Pada kesempatan tersebut, Ombudsman Jateng berkunjung ke DPMPTSP Kabupaten Kebumen dan Disdukcapil Kabupaten Kebumen untuk melihat bagaimana pemenuhan Standar Pelayanan Publik sebagaimana diamanatkan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di kedua OPD tersebut. Pemilihan kedua OPD tersebut karena yang paling banyak diakses oleh masyarakat.

Berdasarkan pemantauan Tim Ombudsman Jateng, pemenuhan Standar Pelayanan Publik di kedua OPD tersebut relatif baik. Masing-masing produk layanan sudah dilengkapi dengan informasi mengenai persyaratan, mekanisme/prosedur, jangka waktu, biaya, sarana pengaduan, sarana pengukuran kepuasan pelanggan, serta sarana/prasarana khusus bagi pengguna berkebutuhan khusus (kursi roda, jalur khusus, ruang laktasi, toilet khusus). Namun masih perlu ditingkatkan lagi karena pelayanan khusus bagi pengguna layanan khusus (lansia, ibu hamil, penyandang disabilitas) masih belum tersedia.

Untuk sarana pengaduan, kedua OPD tersebut telah menyiapkan kotak saran dan no. hp sms pengaduan. Ombudsman Jateng mendorong agar kedua OPD memperhatikan setiap pengaduan yang masuk agar segera ditindaklanjuti dan menjadi bahan evaluasi untuk peningkatan pelayanan publik bagi masyarakat. Ombudsman Jateng juga meminta agar hasil survey kepuasan pelanggan dapat dipublikasikan melalui website maupun papan pengumuman untuk diketahui oleh masyarakat.

"Kami mengapresiasi DPMPTSP dan Disdukcapil Kab Kebumen karena pemenuhan Standar Pelayanan Publik yang relatif baik, namun masih perlu perbaikan di beberapa komponen. Kami berharap agar OPD lain dapat mencontoh kedua OPD tersebut guna memenuhi Standar Pelayanan Publik sesuai ketentuan Pasal 21 UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik", ujar Plt. Kepala Perwakilan Ombudsman Jateng, Sabarudin Hulu. (AH)