OMBUDSMAN SURVEI KEMBALI KABUPATEN DOMPU

Jum'at, 19 Juli 2019 - Khairul Natanagara

Dompu - Ombudsman Republik Indonesia sebagai lembaga Negara pengawas pelayanan publik tiap tahunnya rutin melakukan survey kepatuhan terhadap standar pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Sebelum melakukan survey, Ombudsman telah menyampaikan kepada penyelenggara pelayanan publik untuk mempersiapkan komponen-komponen standar pelayanan publik sebagaimana ketentuan Pasal 21 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang merupakan obyek penilaian daripada Ombudsman.

Ombudsman Republik Indonesia melakukan survey serentak di seluruh daerah di Indonesia melalui kantor perwakilannya, salah satunya di Provinsi Nusa Tenggara Barat. Di NTB sendiri Ombudsman melakukan survey di beberapa Kabupaten, salah satunya di Kabupaten Dompu. Dalam zona penilaian Ombudsman, Kabupaten Dompu masih dalam kategori zona kuning yang artinya tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik masih tergolong sedang.

Khairul Natanagara, Asisten Ombudsman RI Perwakilan Provinsi NTB sebagai koordinator survey kepatuhan di Kabupaten Dompu mengatakan bahwa survey pada tahun 2019 ini adalah survey yang kedua kalinya dimana pada tahun 2018 Ombudsman juga sudah melakukan survey di Kabupaten Dompu namun nilainya masih belum memuaskan sehingga hanya masuk dalam kategori zona kuning. Survey kali ini dilakukan pada tanggal 15 - 19 Juli 2019.

â€œTahun lalu (2018 red) kita juga sudah survey Kabupaten Dompu, namun nilainya hanya masuk dalam kategori zona kuning dan tahun ini kita survey lagi dan mudah-mudahan bisa masuk Zona Hijau,â€• ucap Khairul.

Khairul menambahkan bahwa adapun komponen standar pelayanan yang dinilai Ombudsman merupakan standar pelayanan yang diatur oleh undang-undang.

â€œKomponen standar pelayanan itu berdasarkan ketentuan Pasal 21 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang menyebutkan bahwa Komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi: a. dasar hukum; b. persyaratan; c. sistem, mekanisme, dan prosedur; d. jangka waktu penyelesaian; e. biaya/tarif; f. produk pelayanan; g. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas; h. kompetensi pelaksana; i. pengawasan internal; j. penanganan pengaduan, saran, dan masukan; k. jumlah pelaksana; l. jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan; m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguraguan; dan n. evaluasi kinerja pelaksana. Standar ini semua semestinya harus ada di seluruh kantor-kantor yang menyelenggarakan pelayanan publik langsung kepada masyarakat seperti Dukcapil, PTSP, Polres, BPN dan sebagainya,â€• lanjut Khairul.

Perlu diketahui bahwa sebagian besar laporan masyarakat yang ditujukan kepada Ombudsman disebabkan oleh ketiadaan standar pelayanan, seperti ketiadaan informasi terkait biaya dan jangka waktu pelayanan, sehingga pemenuhan Standar pelayanan ini sangatlah penting karena pemenuhan Standar pelayanan merupakan bukti bahwa Negara melayani setiap warga Negara dan penduduk dalam memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat konstitusi. (KN)