

STANDAR PELAYANAN PUBLIK PONDASI KEPUASAN MASYARAKAT

Senin, 19 Maret 2018 - Irsan Hidayat

ORI, BENGKULU - Anggota Ombudsman RI Prof. Adrianus Meliala mengatakan kepuasan masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik tidak akan pernah terpenuhi selama standar pelayanan belum dipenuhi. Pernyataan tersebut disampaikan Adrianus saat sambutan pembukaan kegiatan pendampingan penerapan hasil kepatuhan terhadap standar pelayanan publik sesuai UU 25/2009 tentang Pelayanan Publik.

"Logika dasar yang disepakati oleh Bappenas," kata Adrianus dipendampingan Palembang yang meliputi Provinsi Lampung, Bengkulu, Jambi, Bangka Belitung dan Sumatera Selatan, (15/3).

Pendampingan dilakukan kepada pemerintah daerah yang menjadi objek survei merupakan bentuk keseriusan Ombudsman RI mewujudkan perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik. Sehingga Ombudsman RI tidak hanya menilai namun juga memberikan pendampingan berupa edukasi dan informasi terkait standar pelayanan yang termaktub dalam UU 25/2009. Pun demikian, Adrianus menekankan pendampingan hanya dilakukan pihaknya (termasuk Ombudsman Perwakilan) maksimal hingga 13 April 2018.

"Sebelum 13 April silahkan berkomunikasi dengan kantor Ombudsman perwakilan, lebih dari itu tidak bisa lagi. Survei yang akan Kami lakukan mendadak, artinya tanpa ada pemberitahuan. Manfaatkanlah masa pendampingan ini sebaik-baiknya," ungkap Adrianus.

Selain itu, Adrianus menanggapi adanya pertanyaan dari peserta pendampingan terkait untung ruginya bagi instansi terkhusus para Birokrat mematuhi standar pelayanan publik. Ia mengatakan sanksi diatur dalam Pasal 54 UU 25/2009, terberat bagi penyelenggara atau pelaksana yang tidak mematuhi standar pelayanan publik adalah pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri.

"Didalam UU memang tidak ada *reward*-nya, tapi setidaknya hindari sanksinya," tegas Adrianus.

Sementara Plt. Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sumatera Selatan, Astra Gunawan, ST dalam sambutannya mengibaratkan standar kepatuhan seperti Standar Nasional Indonesia (SNI). Artinya menurut Astra standar pelayanan publik adalah sebuah kewajiban yang mesti dipenuhi penyelenggara karena telah diatur dalam UU.

"Di daerah Kami (Sumatera Selatan) yang bermasalah korupsi, dipastikan kepatuhan standar pelayanan publiknya buruk," ujar Astra.

Ombudsman RI melaksanakan program survei kepatuhan terhadap standar pelayanan publik sejak tahun 2013. Objek survei ini adalah instansi penyelenggara pelayanan publik ditingkat Kementerian, Lembaga, Pemerintah Provinsi, Kabupaten dan Kota. Hingga 2017, Ombudsman RI bersama seluruh Kantor Perwakilan telah melakukan survei di 25 Kementerian, 15 Lembaga, 34 Provinsi, 61 Kota dan 122 Kabupaten. Total produk pelayanan yang telah disurvei Ombudsman sebanyak 12.450 dengan 2.872 unit layanan/organisasi perangkat daerah.

Hasil penilaian 2017, pemerintah provinsi yang mencapai zona hijau atau kepatuhan tinggi sebesar 27,27 persen, zona kuning atau kepatuhan sedang 45,45 persen dan zona merah atau kepatuhan rendah sebesar 27,27 persen. Ditingkat pemerintah kota, zona kuning mendominasi yakni sebesar 49 persen, disusul zona merah 15 persen dan zona hijau 18 persen. Sedangkan pemerintah kabupaten, daerah yang mendapatkan zona hijau masih sangat sedikit, baru 12,14 persen. Terbanyak menempati zona merah sebesar 44,85 persen, sisanya sebesar 42,99 persen pemerintah kabupaten menempati zona kuning.

Peserta pendampingan tahun 2018 dari Provinsi Bengkulu berasal dari Kabupaten Mukomuko, Lebong, Rejang Lebong, Kepahiang, Bengkulu Tengah dan Bengkulu Selatan. Kabupaten Rejang Lebong, Kepahiang dan Bengkulu Tengah menjadi entitas perdana atau baru saja akan disurvei pada tahun 2018 ini. Sedangkan Kabupaten Mukomuko pada tahun 2017 masih menempati zona merah, dan Kabupaten Lebong zona kuning. Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bengkulu sendiri mulai melaksanakan survei kepatuhan standar pelayanan publik pada tahun 2015. Baru Pemerintah Provinsi, Kota Bengkulu dan Kabupaten Bengkulu Utara yang menempati zonasi hijau, sehingga pada tahun ini tidak lagi menjadi objek survei. (Irsan Hidayat/***)