OMBUDSMAN MENILAI KOMPETENSI LEMBAGA PELAYANAN PERIZINAN DAERAH MASIH RENDAH

Rabu, 21 Februari 2018 - maharandy.monoarfa

TRIBUNMANADO.CO.ID - Komisioner Ombudsman Adrianus Meliala mengatakan, hasil penilaian kompetensi kelembagaan pada pelayanan perizinan daerah tahun 2017 yang dilakukan Ombudsman menunjukkan kompetensi kelembagaan pelayanan perizinan daerah di Indonesia masih rendah.

Penilaian tersebut dilakukan terhadap 172 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) yang terdiri dari 22 DPMPTSP di tingkat provinsi, 44 DPMPTSP Kota, dan 106 DPMPTSP Kabupaten, dengan respondennya yakni kepala bidang, dan kepala dinas atau sekretaris dinas.

"Hasil penilaian menunjukkan sebanyak 54,55 persen atau 12 DPMPTSP tingkat provinsi terkategori memiliki kompetensi rendah," kata Adrianus, dalam acara ngopi bareng Ombudsman, di Kantor Ombudsman, Kuningan, Jakarta, Rabu (21/2/2018).

Adrianus menyebutkan, hasil yang tidak jauh berbeda bahkan cenderung buruk terjadi di tingkat kabupaten.

Sebanyak 67,92 persen atau 74 DPMPTSP kabupaten memiliki kompetensi rendah.

"Untuk kota 31,82 persen memiliki kompetensi rendah," ujar Adrianus.

Faktor penyebab kompetensi kelembagaaan pada pelayanan perizinan ini masih rendah karena kurangnya informasi dan pemahaman terhadap maladministrasi.

Ada lebih dari 20 persen DPMPTSP di setiap level yang belum memahaminya.

"Kurangnya informasi dan pemahaman atas bentuk maladministrasi dapat berakibat pada perilaku pelaksana layanan yang rawan melakukan administrasi," ujar Adrianus.

Ombudsman menilai, lebih dari 40 persen DPMPTSP di kabupaten dan provinsi tidak melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara periodik.

Akibatnya, mereka tidak mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah.

Hasil penilaian lainnya, dalam hal kelengkapan evaluasi pengaduan.

Ombudsman menemukan tidak lengkapnya penyediaan fasilitas pengaduan sebagai sarana feedback dari masyarakat, menggambarkan penyelenggara pelayanan kurang optimal untuk memenuhi kebutuhan pelayanan yang baik, tidak diskriminatif, dan sesuai permintaan masyarakat.

Sementara itu, 54,55 persen DPMPTSP di level provinsi tidak lengkap dalam penyediaan fasilitas pengaduan.

Kemudian, 68,87 persen DPMPTSP di kabupaten tidak lengkap dalam penyediaan fasilitas pengaduan.

Adapun, di tingkat kota ada 36,36 persen DPMPTSP yang dinilai tidak lengkap menyediakan fasilitas pengaduan.

Penyusunan standar pelayanan yang tidak melibatkan masyarakat dapat mengakibatkan proses komunikasi terhambat sehingga timbul ketidakpercayaan terhadap penyelenggara layanan.

Dalam kesimpulan penilaiannya, Ombudsman menyarankan agar pemerintah daerah di setiap level meningkatkan keseriusan dalam peningkatan kompetensi kelembagaan.

Jika hal ini tidak dilakukan, maka akan berpotensi terjadi maladministrasi khususnya pada pelayanan perizinan.

Ombudsman juga menyimpulkan, tantangan yang dihadapi pemda dalam meningkatkan kompetensi kelembagaan pada pelayanan perizinan ini bisa disebabkan sejumlah hal misalnya komitmen perbaikan yang kurang, tidak didukung SDM yang ahli, anggaran yang kurang memadai, dan sistem pelayanan yang tidak pernah dievaluasi.