

10 SKPD JADI SAMPEL KEPATUHAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK, INI PENJELASAN OMBUDSMAN KALBAR

Senin, 14 Januari 2019 - Nurul Istiamuji

TRIBUNPONTIANAK.CO.ID, PONTIANAK - Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Kalimantan Barat menerangkan berdasarkan hasil penilaian kepatuhan standar pelayanan publik terhadap 10 sampel Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang ada di lingkungan Pemerintah Provinsi (Pemprov) Kalbar pada periode Mei-Juni 2018.

Nilai rata-rata-rata keseluruhan 10 SKPD itu mendapat nilai 67,99 dengan kategori zona warna kuning.

10 SKPD yang dinilai diantaranya Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR), Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi, Dinas Perindustrian dan Perdagangan, Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral (ESDM), Dinas Sosial, Dinas Kelautan dan Perikanan, Dinas Perhubungan, Dinas Kesehatan, serta Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PMPTSP).

Dari 10 sampel itu hanya Dinas PMPTSP yang masuk dalam zona hijau. Sementara itu, Dinas Kesehatan, Dinas ESDM, Dinas Kesehatan, Dinas Perhubungan serta Dinas PUPR masuk zona merah. Empat SKPD tersisa masuk zona kuning.

"Desain penilaian dari Ombudsman RI dan menjadi acuan se-Indonesia. Acuannya UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan UU Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Yang dinilai urusan administratif," ungkap Kepala Ombudsman RI Perwakilan Kalbar Agus Priyadi, Minggu (13/1/2019).

Untuk penilaian kali ini, pihaknya gunakan metode sampling. Prioritas dilakukan terhadap SKPD yang berkaitan dengan pelayanan dasar masyarakat seperti kesehatan, pendidikan, kependudukan, sosial dan lainnya.

"Jika ada saran dari Gubernur Kalbar menilai semua. Kami belum dapat arahan dari pusat untuk desain penilaian tahun 2019. Namun, sewaktu Pak Midji menjadi Wali Kota Pontianak memang kami nilai semua. Itu atas inisiatif Pemerintah Kota," terangnya.

Ia menambahkan yang dinilai Ombudsman adalah penampakan komponen pelayanan publik. Dalam penilaiannya, Ombudsman memposisikan diri sebagai masyarakat pengguna layanan yang ingin mengetahui hak-hak dalam pelayanan publik.

"Misalnya, ada atau tidak persyaratan pelayanan, kepastian waktu dan biaya, prosedur dan alur pelayanan, sarana pengaduan dan lain-lain," jelasnya.

Ombudsman tidak menilai bagaimana ketentuan terkait standar pelayanan itu disusun dan ditetapkan, namun fokus pada atribut standar layanan yang wajib disediakan pada setiap unit pelayanan publik.

Hasil penilaian diklasifikasi dengan menggunakan traffic light system yakni Pertama, hijau (kepatuhan tinggi) dengan rentang nilai 81-100.

Kedua, kuning (kepatuhan sedang) rentang nilai 51-80. Ketiga, merah (kepatuhan rendah) rentang nilai 0-50.

"Namun, pada dasarnya penilaian Ombudsman mengambil sampel produk layanan yang berbeda-beda jumlahnya. Sehingga, hasil penilaian kepatuhan tidak dapat saling dibandingkan satu sama lain baik yang mendapat predikat zona merah, kuning atau hijau," paparnya.

Agus menegaskan tujuan penilaian dan pemeriksaan tingkat kepatuhan ini bertujuan mempercepat penyempurnaan dan peningkatan kualitas Reformasi Birokrasi Nasional (RBN).

"Peraturan Presiden Nomor 2 Tahun 2015 menempatkan kepatuhan terhadap standar pelayanan publik sebagai salah satu target capaian Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) Tahun 2015-2019," tandasnya.