

DISDIK DAN BPJSKES BANGKALAN DAPAT RAPOR MERAH ORI

Kamis, 01 Maret 2018 - Indra

BANGKALAN - Pemerintah harus melayani kebutuhan masyarakat. Namun, tidak semua instansi memenuhi kepatuhan penyelenggaraan pelayanan. Dinas pendidikan (disdik) dan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Bangkalan mendapat penilaian merah.

Penilaian tersebut berdasar hasil temuan tim Ombudsman Republik Indonesia (ORI) Perwakilan Jawa Timur di Bangkalan Rabu (28/2). Mereka mendatangi sejumlah instansi di Bangkalan. Mereka melakukan penilaian kepatuhan penyelenggaraan layanan.

Tiga instansi menjadi target utama. Di antaranya, dinas kependudukan dan pencatatan sipil (dispendukcapil), disdik, dan BPJS Kesehatan (BPJSKes). Disdik dan BPJSKes mendapat penilaian merah dengan tingkat kepatuhan rendah.

TAK ADA PETUGAS: Warga menunggu giliran untuk mendapatkan pelayanan di kantor BPJS Bangkalan pukul 11.30 Rabu (28/2). (ORI JATIM FOR Radar Madura/JawaPos.com)

Koordinator Bidang Pencegahan ORI Perwakilan Jawa Timur Vice A. Firnaherera mengatakan, kedatangannya ke Bangkalan dalam rangka penilaian kepatuhan penyelenggaraan layanan. Itu berdasarkan UU 25/2009 tentang Pelayanan Publik.

"Tiga instansi yang kami datangi. Dikendukcapil, disdik, dan BPJS Kesehatan. Ketiganya merupakan pelayanan dasar," ujarnya.

Menurut dia, pelayanan dasar itu harus diberikan maksimal kepada masyarakat. Instansi vertikal maupun perangkat daerah (PD) di lingkungan Pemkab wajib patuh. "Kami datang tiba-tiba. Hasilnya, dari tiga instansi itu pelayanannya tidak bagus," katanya.

Kali pertama ke kantor Dikendukcapil Bangkalan di Jalan Soekarno Hatta pukul 10.00. ORI menilai kepatuhan penyelenggaraan pelayanan di instansi ini masih kurang. Secara akumulasi mendapat nilai kuning mau menuju hijau dengan total 76,5 persen.

Artinya, terdapat beberapa item pelayanan yang perlu diperbaiki. Misalnya, seperti pelayanan khusus yang belum ada. "Pelayanan kepada warga berkebutuhan khusus belum ada. Seperti jalan untuk kursi roda juga belum ada," ucapnya.

Tapi, kata dia, secara keseluruhan dikendukcapil sudah lumayan baik. Tinggal beberapa item saja yang perlu dibenahi. "Lumayan kalau dikendukcapil," sebutnya.

Satu jam kemudian atau pukul 11.00 tim tiba ke kantor Disdik Bangkalan. Pelayanan di kantor dinas ini dinilai memperhatikan. Standar pelayanan di instansi ini masih jelek.

Karena itu, disdik masih masuk zona merah di bidang penyelenggaraan layanan dengan nilai 10 persen. "Tidak ada loket pelayanan. Langsung ke meja-meja. Selain itu, standar-standar layanan tidak terpampang," ungkapnya.

Pelayanan yang juga parah terjadi di kantor BPJS Kesehatan Bangkalan. Pukul 11.30 tidak ada petugas yang memberikan pelayanan. Akibatnya, pengunjung menumpuk. Bahkan ada yang berdiri. "Petugasnya ada dua. Tapi, sampai setengah 12 belum dilayani, sehingga terjadi antrean," ucapnya.

Vice menambahkan, dari tiga instansi yang dijadikan sampel untuk penilaian kepatuhan penyelenggaraan layanan. Nanti akan dilayangkan surat resmi dari ORI Perwakilan Jawa Timur. Tujuannya, agar apa yang menjadi catatan bisa diperbaiki.

"Kami minta tiga instansi itu memperbaiki layanan. Makanya, kapan-kapan kami akan datang lagi. Melaksanakan (perbaikan) atau tidak," tuturnya.

Sebab, lanjut dia, ketika mereka tidak mengindahkan dan tidak menyediakan pelayanan optimal itu ada sanksinya. Mulai teguran hingga penurunan jabatan.

Setelah melakukan sidak ke dua dinas dan satu badan itu, tim ORI perwakilan Jatim berkunjung ke kantor pusat JPRM. Mereka ditemui GM JPRM M. Tojjib, HRD A. Mustain Saleh, dan Lukman Hakim AG selaku Korlip. ORI dan JPRM sama-sama berkomitmen agar pelayanan publik semakin baik.

Kepala Dispendukcapil Bangkalan Rudiyanto mengaku kaget atas kedatangan Ombudsman. Sebab, kedatangan mereka tanpa pemberitahuan. Mengenai temuan dan saran Ombudsman akan ditindaklanjuti. "Untuk yang berkebutuhan khusus, itu bisa dikuasakan. Artinya, tanpa datang ke kami, tidak masalah," katanya.

Sementara itu, Plt Kepala Disdik Bangkalan Bambang Budi Mustika mengatakan, penilaian kepatuhan penyelenggaraan layanan akan menjadi evaluasi. Namun, disdik baru memiliki gedung baru. Karena itu, ada beberapa item yang belum memenuhi indikator penilaian.

"Nanti kami perbaiki. Ini kan gedung baru. Yang jelas, untuk pelayanan akan menjadi prioritas utama," jelasnya.

Upaya konfirmasi ke BPJSKes Bangkalan belum membuahkan hasil. Kepala Kantor Layanan Operasional BPJS Kesehatan Bangkalan Irma Royka tidak menanggapi sambungan telepon Jawa Pos Radar Madura hingga tadi malam.