DISOROT ORI, OPD PEMPROV INI MASIH KURANG DALAM PELAYANAN PUBLIK

Rabu, 13 Maret 2019 - Stenly Kalengkian

MANADOPOSTONLINE.COM-Ombudsman Republik Indonesia (ORI) Perwakilan Sulawesi Utara (Sulut), kembali menyoroti sejumlah organisasi perangkat daerah (OPD). ORI menilai, beberapa OPD ini masih belum baik dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25/2019 tentang Pelayanan Publik.

Â

"Ada beberapa OPD yang memang masih perlu kerja keras untuk meningkatkan pelayanan publik. Karena saat ini memang masih kita nilai kurang. Ya OPD yang harus berbenah, adalah Dinas Perindustrian dan Perdagangan Sulut, Dinas Pendidikan Daerah, Dinas Perhubungan Daerah, Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) serta Dinas Kesehatan Daerah. Semua itu di lingkup pemerintah provinsi Sulut," beber Kepala ORI Sulut Helda Tirajoh, saat dikonfirmasi Selasa (12/3).

Kata Tirajoh, sorotan tersebut merupakan hasil penilaian dari aspek standard pelayanan publiknya. Termasuk juga dengan respons terhadap pengelolaan pengaduan. Menurutnya, OPD tersebut juga masih berlarut-larut dalam tindak lanjut pengaduan masyarakat. Dirinya meminta, agar kepatuhan terhadap pelayanan publik harus diutamakan.

"Jadi memang untuk Para Sulut sudah kategori hijau. Ya itu sudah baik. Tidak masih ada beberapa OPD yang masih perlu kerja keras. UU 25/2009 tentang Pelayanan Publik kan menjadi amanat bagi pemerintah. Harus dipatuhi. Karena memang pelayanan publik merupakan hal yang sensitif. Apalagi yang bersentuhan langsung dengan masyarakat. Harus menjadi perhatian serius," tuturnya.

Selain Pemprov, ORI Sulut juga menyoroti terkait pelayanan publik di kabupaten/kota. Menurutnya, rata-rata OPD yang ada di kabupaten/kota masih perlu perbaikan yang signifikan. Apalagi untuk Dinas Pencatatan Sipil, perizinan serta beberapa OPD lain. Dirinya mengatakan, pimpinan daerah harus memberikan perhatian khusus untuk pelayanan publik di daerah masing-masing.

"Di kabupaten/kota itu, memang sudah ada beberapa yang bagus. Namun masih ada juga OPD seperti Capil, Dinas Pendidikan, Perizinan yang sampai saat ini masih perlu peningkatan. Jangan sampai hanya bagus di luar namun dalamnya masih memprihatinkan. Pimpinan daerah di masing-masing kabupaten/kota harus memberikan perhatian khusus terkait hal ini," tandas Tirajoh.

Di sisi lain, pengamat pemerintahan Gustaf Undap mengatakan, pelayanan publik dapat dijadikan tolak ukur keseriusan pemerintah dalam menjalankan tanggung jawabnya, khususnya melayani masyarakat. Undap menegaskan, semakin baik kualitas pelayanan publik yang disuguhkan, maka semakin tinggi rasa kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

"Standar pelayanan harus meliputi semua acuan yang juga harus dipertimbangkan dalam konteks melayani masyarakat. standar operasional prosedur kan berfungsi sebagai medium koreksi, evaluasi ketika pelayanan publik yang diberikan mengalami hal-hal yang tidak diinginkan," ungkapnya.

"Jadi memang selayaknya semua instansi pemerintah baik pemerintah daerah atau instansi vertikal harus mengumumkan SOP yang ada. Tidak boleh sebagai pemerintah membuat masyarakat terkatung katung dalam pengurusan. Itu membuktikan pemerintah tidak taat aturan kalau begitu," tegas Undap.

Dirinya juga mengatakan, hal yang penting juga dalam suatu perangkat daerah yakni pengelolaan pengaduan masyarakat. Ini jelasnya, dapat berfungsi sebagai alternatif introspeksi birokrasi, sehingga melahirkan ide-ide baru atau jalan baru untuk memecahkan masalah pelayanan yang melekat di masyarakat. Tak hanya itu Undap juga mengatakan dalam penyelenggaraan pemerintahan, SDM harus memadai, apalagi untuk melayani masyarakat.

"Jadi ini yang penting dalam organisasi pemerintahan, yaitu SDM yang meliputi kualitas, kapasitas, dan kapabilitas yang dimiliki oleh setiap individu petugas pelayanan sangat penting untuk diperhatikan. Pola rekrutmen harus selektif dengan mengedepankan disiplin ilmu, agar supaya setiap petugas berpengaruh besar terhadap kelangsungan kinerja organisasi. Juga tidak kalah penting, untuk dilakukan pelatihan-pelatihan yang bertujuan untuk mengembangkan kualitas petugas pelayanan," tandasnya.(tr-02/gnr)