HASIL SIDAK OMBUDSMAN MERAH, SEMUA LAYANAN PUBLIK PERLU DIBENAHI

Senin, 05 Februari 2018 - Achmad Azmi Musyadad

LAMONGAN | duta.co - Ombudsman Republik Indonesia (ORI) Perwakilan Jawa Timur melakukan kegiatan investigasi inisiatif sendiri, "Own Motion Investigation" (OMI) ke sejumlah instansi pelayanan publik di Kabupaten Lamongan Senin (05/02).

Diantaranya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Lamongan (Dispendukcapil) Dinas Pendidikan Lamongan, BPJS kesehatan Lamongan dan kantor pertanahan ATR/BPN lamongan.

Sesuai kewenangan Ombudsman yang diatur pasal 7 UU no.37 tahun 2008 tentang Ombudsman yang mengatur bahwa Ombudsman bertugas melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelaksana harian (PLH) Ombudsman Perwakilan Jawa Timur Muflihul Hadi mengatakan investigasi ini bertujuan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik serta pencegahan maladministrasi melalui implementasi komponen standar pelayanan pelayanan publik sebagaimana ketentuan yang sudah di atur dalam UU no.25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.

"Investigasi ini mengunakan metode mystery shoping, yakni mengamati dan mengevaluasi pelayanan dan wawancara dengan pengguna pelayanan. "

Kegiatan ini di lakukan dengan cara mendatangi langsung unit layanan dan berinteraksi dengan pegawai layanan serta memberikan penilaian pada kondisi kantor atau unit layanan dan pegawai yang melayani dengan indikator-indikator tertentu yang telah di tetapkan dan dapat di lihat secara fisik (tangibles) oleh masyarakat.

"Dari hasil temuan itu, pihaknya mengungkapkan tiga dari layanan publik yaitu Dispendukcapil Lamongan, Dinas pendidikan Lamongan dan kantor BPN lamongan berada di zona merah, tingkat kepatuhan rendah, sedangkan untuk BPJS kesehatan Lamongan berada di zona kuning, tingkat kepatuhan sedang," jelas Muflihul Hadi.

Menurut Muflihul Hadi di semua layanan publik itu semua masih jauh dari standar operasional prosedur (SOP). Diantaranya tidak adanya kepastian jangka waktu penyelesaian produk layanan, tidak ada kepastian biaya atau tarif layanan, tidak ada maklumat layanan, tidak ada visi dan misi motto pelayanan, tidak ada ruang laktasi, kursi prioritas untuk lansia, ibu hamil, menyusui dan penyandang disabilitas tidak digunakan atau di tempati yang berhak.

Juga tidak diawasi oleh petugas, lansia dan ibu hamil banyak yang terlantar di luar, gedung sarat antri, ruangan layanan over kapasitas, tidak menyediakan sarana pengaduan, informasi prosedur tatacara penyampaian pengaduan, belum ada sarana pengukuran kepuasan (IKM), serta tidak ada sistem informasi pelayanan publik (SIIP) contoh brosur dll.

"Nilai kepatuhan masing-masing layanan publik di Lamongan berada di zona merah. Dispendukcapil lamongan 26,5, kantor pertanahan BPN lamongan 12,5, Dinas pendidikan lamongan 10,5, dan hanya BPJS kesehatan Lamongan yang berada di zona kuning dengan nilai kepatuhan 56,5," ujarnya.

Ombudsman berharap dari hasil temuan OMI bisa menjadikan pelayanan di semua instansi khususnya di Lamongan melakukan evaluasi dan lebih di tingkatkan termasuk para petugas atau pegawai yang tidak optimal dalam melayani masyarakat.

"Hasil ini akan segera di kirimkan secara resmi untuk masing-masing pimpinan, dan akan di lakukan monitoring secara berkala oleh Ombudsman Rebuplik Indonesia untuk memastikan perbaikan pelayanannya," ungkap Muflihul Hadi.