

INSTANSI DI KABUPATEN/KOTA BELUM RAMAH PELAYANAN PUBLIK

Jum'at, 18 Januari 2019 - Ilyas Isti

BANDA ACEH - Sejumlah instansi atau dinas di kabupaten/kota di Aceh dinilai masih belum ramah pelayanan publik. Bahkan, ada dinas yang belum memiliki standar dasar pelayanan publik seperti yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Demikian disampaikan Kepala Ombudsman RI Perwakilan Aceh, Dr Taqwaddin SH SE MS, dalam konferensi pers di kantornya, kawasan Lamgugob, Banda Aceh, Rabu (16/1). Pada kesempatan itu, Taqwaddin didampingi dua asistennya, Rudi Ismawan dan Ayu Parmawati Putri.

Berdasarkan data Ombudsman, sebutnya, sepanjang tahun 2018, instansi yang banyak bermasalah dengan pelayanan publik ada di pemerintah kabupaten/kota dengan 61 laporan masyarakat. Setelah itu, instansi di Pemerintah Aceh dengan 19 laporan, dan Kementerian Agama dengan 12 laporan. Taqwaddin mengatakan, seharusnya setiap instansi sudah menerapkan standar dasar pelayanan publik, sehingga terciptanya keterbukaan dan transparan. "Jadi, wajar kalau mereka melaporkan karena banyak Pemkab di Aceh yang belum terpenuhi standar pelayanan publik," katanya.

Tahun lalu, lanjut Taqwaddin, Ombudsman menerima 150 laporan masyarakat terkait buruknya pelayanan publik. Dari jumlah tersebut, 135 laporan ditindaklanjuti dan 15 laporan lainnya tidak ditindaklanjuti. Jumlah itu menurun dibanding tahun 2017 yaitu sebanyak 203 laporan. "Banyaknya laporan dari kabupaten/kota, karena pemerintah kabupaten/kota lah yang paling dekat dengan masyarakat. Sehingga semua pelayanan publik dasar harus dilakukan oleh kabupaten/kota. Kalau tidak bagus melayani, mereka dilaporkan," ujarnya.

Dalam UU Nomor 25 Tahun 2009, menurut Taqwaddin, diatur bahwa setiap dinas harus memiliki standarisasi pelayanan publik seperti memiliki batas waktu dalam penyelesaian pengurusan sesuatu, memiliki standar biaya, memiliki prosedur, dan terpublikasinya persyaratan. "Selama ini kita terlalu banyak birokrasi dalam penyelesaian satu masalah dan birokrasi itu tidak transparan. Kalau sudah ada standar kan jelas, mengurus sesuatu ada jangka waktunya, ada syaratnya, dan jelas biayanya. Sehingga tidak terjadi pungli," ungkap dia.

Ia berharap, ke depan semua instansi atau dinas pemerintahan di Aceh harus menerapkan dasar pelayanan publik. Pada kesempatan itu, Taqwaddin juga memaparkan laporan-laporan lain yang diterima pihaknya selama 2018 seperti masalah kepegawaian dan dana desa. Ia juga menyampaikan program yang sudah dilakukan seperti pengawasan perekrutan anggota Polri.(mas)

Artikel ini telah tayang di serambinews.com dengan judul Instansi di Kabupaten/Kota belum Ramah Pelayanan Publik, <http://aceh.tribunnews.com/2019/01/17/instansi-di-kabupatenkota-belum-ramah-pelayanan-publik>.

Editor: bakri