

OMBUDSMAN GELAR SURVEI KEPATUHAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK

Selasa, 25 Mei 2021 - Tety Yuniarti

Ombudsman RI (ORI) tengah melaksanakan survei kepatuhan terhadap standar pelayanan publik. Tujuannya, menjadi pembuktian komitmen penyelenggara layanan publik terhadap pelayanan yang berkualitas dan berkeadilan.

"(Survei) ini dilaksanakan untuk mengukur apakah pelayanan publik pada penyelenggara layanan sudah berjalan dengan baik sesuai amanat UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik," ujar Anggota ORI, Hery Susanto, dalam sambutannya pada lokakarya "Pendampingan Penilaian Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Publik 2021" di Kota Kendari, Sulawesi Tenggara (Sultra), pada Selasa (25/5).

Dirinya mengingatkan, pengabaian terhadap standar pelayanan publik berpotensi menurunkan kualitas layanan, seperti tidak membuka persyaratan. "Ini berpotensi menjadi celah munculnya praktik pungutan liar, calo, maupun suap."

Untuk mengoptimalkan pencegahan malaadministrasi, sambungnya, Ombudsman perlu berkoordinasi dan bekerja sama dengan instansi baik legislatif, eksekutif, maupun lembaga pengawas lainnya.

"Langkah konkretnya adalah dengan membentuk engagement, misalnya dengan nota kesepahaman untuk membangun kerja sama dan jaringan kerja dalam pencegahan malaadministrasi dan menangani laporan masyarakat," tuturnya dalam keterangan tertulis.

Riset tersebut dilaksanakan terhadap 24 kementerian, 15 lembaga negara, serta 34 pemerintah provinsi (pemprov) dan 514 kabupaten/kota. Lantaran riset menjadi alarm bagi kinerja pelayanan publik, dia berharap, para penyelenggara bekerja maksimal.

Sementara itu, Kepala Perwakilan Ombudsman Sultra, Mastri Susilo, mengatakan, survei dilaksanakan hingga tingkat kota/kabupaten lantaran mendorong perbaikan kualitas pelayanan publik. "(Sesuai) evaluasi yang dilakukan Kementerian PPN/Bappenas dalam rakor dengan Ombudsman RI," jelasnya.

Karenanya, dia berharap, lokakarya tersebut menjadi ajang diskusi serta membedah secara lebih mendalam tentang persoalan standar pelayanan publik dan sarana pelayanan publik yang wajib disiapkan. Kegiatan itu diikuti jajaran polda dan Badan Pertanahan Nasional (BPN) setempat hingga kabupaten/kota.

fatah-hidayat-sidiq