

OMBUDSMAN GELAR WORKSHOP PENILAIAN KEPATUHAN

Jum'at, 28 Mei 2021 - Yohanis Tri Christyanto Kora

MANOKWARI, PB News - Ombudsman Perwakilan Papua Barat menggelar workshop pendampingan penilaian kepatuhan kepada sejumlah instansi pemerintah dan swasta yang bertugas menjalankan pelayan publik di Papua Barat, pada Kamis (27/5/2021).

Kepala Perwakilan Ombudsman Papua Barat Musa Yosep Sombuk mengatakan, kegiatan tersebut dimaksudkan untuk mendorong kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dalam rangka mempercepat, peningkatan kualitas pelayanan.

"Jadi kegiatan bermaksud memberikan penyegaran dan mengingatkan pemerintah agar semakin prima dalam memberikan pelayanan publik," ujarnya.

Dia mengutarakan, perbaikan peningkatan pelayanan publik merupakan muara dari pelaksanaan kegiatan tersebut. Hal itu diperlukan guna mengantisipasi adanya maladminitrasi melalui implementasi komponen standar pelayanan setiap unit pelayanan publik.

"Itu tujuannya. Pelayanan terhadap publik harus semakin meningkat di setiap instansi. Juga mencegah terjadinya maladminitrasi di setiap unit pelayanan," kata dia.

Pada tahun 2019, lanjut Musa, Ombudsman telah melakukan survei dan penilaian kepatuhan pelayanan publik terhadap empat kabupaten/kota di Provinsi Papua Barat. Keempat daerah itu adalah Kabupaten Manokwari, Kota Sorong, Kabupaten Fakfak dan Kabupaten Kaimana. Dari hasil survei, Kabupaten Manokwari dan Fakfak sudah masuk dalam kategori zona kuning. Sementara Sorong dan Kaimana masih tergolong dalam zona merah.

"Persoalannya adalah ekspektasi publik yang terus meningkat," ungkapnya.

Musa menjelaskan, lokasi dan batasan penilaian yang dilakukan oleh Ombudsman terhadap pemerintah berkaitan dengan produk administrasi dan jasa. Dalam konteks administrasi, batasan penilaian meliputi perizinan ekonomi, perizinan non ekonomi, administrasi kependudukan, pendidikan dan kesehatan.

"Sedangkan jasa berhubungan dengan kesehatan seperti penyediaan jasa kesehatan oleh puskesmas yang berada di tingkat kota dan kabupaten," terang dia.

Musa menjelaskan, variabel dan indikator penilaian produk administrasi dan jasa terdiri dari beberapa bagian. Pertama, standar pelayanan. Standar pelayanan merupakan komponen setiap produk layanan yang berisi persyaratan, biaya, jangka waktu penyelesaian dan prosedur. Kedua, maklumat layanan berupa pernyataan tertulis dari penyelenggara layanan terkait kesediaan melayani dan menerima sanksi apabila melanggar. Ketiga, pengelolaan pengaduan seperti ketersediaan sarana prasarana, pelaksana pengelola pengaduan dan informasi tata cara pengaduan.

Keempat, sarana dan prasarana yang merupakan sarana dasar dalam pelayanan seperti meja, ruang tunggu, toilet dan lainnya. Kelima, pelayanan khusus meliputi ketersediaan sarana dan pelayanan khusus yang berfungsi mengakomodasi kebutuhan ibu hamil, lansia, dan penyandang disabilitas pada saat mengakses layanan. Keenam, penilaian kerja yang berisi instrumen pengumpul data terkait kepuasan pengguna layanan. "Yang berikut adalah visi-misi dan moto yang merupakan penjabaran dari rencana strategis penyelenggara layanan yang termanifestasikan hingga ke unit layanan," tuturnya.

Selain itu, ada beberapa variabel lainnya seperti atribut seperti tanda pengenal setiap pelaksana layanan agar terhindar dari calo. Ada juga variabel pelayanan terpadu yang berisi informasi pelayanan terpadu satu pintu atau pelayanan pada instansi masing-masing.

"Dan yang terakhir adalah rekognisi. Ini memuat pengakuan dari lembaga lain. Pengakuan ini dapat berupa sertifikat atau hal lainnya," imbuhnya.

Dalam kesempatan itu, Wakil Gubernur Papua Barat Mohammad Lakotani menuturkan, standar pelayanan publik merupakan hal terpenting karena menjadi kondisi ideal. Dimana, dapat menekan terjadinya maladministrasi. Dalam pelaksanaannya, masih ditemukan adanya instansi atau lembaga yang belum sepenuhnya patuh terhadap amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

"Peningkatan pelayanan publik dapat diketahui dari penilaian kepatuhan penyelenggara negara terhadap standar kepatuhan," ujarnya.

Wagub menekankan, pemenuhan standar layanan nantinya harus dapat menjawab hak-hak yang harus didapatkan masyarakat sebagai pengguna layanan.

"Karena kita pelayan masyarakat maka harus memberikan pelayanan yang terbaik," kata dia.

Kedepannya, Wagub berharap agar Pemerintah Provinsi Papua Barat dan seluruh kabupaten/kota tidak lagi dikategorikan dalam zona merah terkait kepatuhan pelayanan publik.

"Mudah-mudahan melalui forum ini kita bisa bekerja lebih baik dalam melayani masyarakat. Agar bisa keluar dari zona merah dan kuning menuju zona hijau," pungkasnya. (PB25)