

OMBUDSMAN JATIM BERI RAPOR KUNING PELAYANAN PUBLIK DI PEMKAB JEMBER

Rabu, 16 September 2020 - Sidik Aji Nugroho

JEMBER, KOMPAS.com - Ombudsman Perwakilan Jawa Timur memberikan rapor kuning terhadap pelayanan publik di Pemerintah Kabupaten Jember. Rapor kuning menandakan pelayanan publik yang dilakukan masih kurang baik. "Survei kepatuhan tahun 2019 secara keseluruhan belum menunjukkan rapor hijau," kata Kepala Keasistenan Pencegahan Ombudsman Jawa Timur Muflihul Hadi, kepada Kompas.com, usai berkunjung ke kantor DPRD Jember, Rabu (16/9/2020).

Menurut dia, ada tiga penilaian yang diberikan oleh Ombudsman. Yakni rapor merah, yang berarti pelayanan publik tidak baik, nilainya dibawah 50.

Rapor kuning menunjukkan pelayanan publik kurang baik, nilainya 50 hingga 80. Kemudian rapor hijau yang menunjukkan pelayanan sudah baik, nilainya 80 ke atas. Penilaian yang diberikan kepada Pemerintah Kabupaten Jember setelah Ombudsman melakukan survei kepatuhan tahun 2019. Yakni pada standar pelayanan publik di masing-masing Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Seperti di Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil), Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), Dinsos, Dinkes dan lainnya. "Ada 150 produk, masing-masing OPD kami ambil lima, seperti pelayanan KTP, akte kelahiran, akte kematian dan lainnya," tutur dia. Selanjutnya, ada 30 item yang dicek ke lapangan oleh Ombudsman tanpa pemberitahuan pada dinas terkait.

Misalnya apakah ada standar pelayanan, standar waktu, standar persyaratan, petugas pengelolaan pengaduan dan lainnya. "Itu setiap item ada fotonya, kami langsung cek kelengkapan tanpa pemberitahuan," ujar dia. Ombudsman melakukan survei pada 16 kabupaten/kota. Namun yang mendapatkan rapor kuning salah satunya Jember. [Learn more](#) "Daerah lain banyak yang hijau, saya lupa data persisnya," tutur dia.

Sementara itu, Kepala Keasistenan Pemeriksaan Ombudsman Jawa Timur Achmad Khoiruddin menambahkan, ada empat pengaduan dari warga Jember yang diterima oleh Ombudsman. Yakni terkait pelayanan perizinan, baik Izin Mendirikan Bangunan (IMB), sekolah dan reklame. Untuk itu, pihaknya datang ke Jember guna menyelesaikan persoalan lambannya perizinan. Sebab, temuan Ombudsman masalah tersebut ada pada sistem yang diterapkan di Pemerintah Kabupaten Jember. "Kami datang untuk mengambil data dan informasi, kami ambil basic pendelegasian," ucap dia

Berdasarkan Perpres Nomor 97 Tahun 2014 tentang perizinan satu pintu, kepala daerah harus mendelegasikan proses perizinan kepada kepala Dinas PTSP. Tujuannya untuk percepatan proses perizinan. Namun, yang terjadi di Jember tidak ada pendelegasian wewenang tersebut. "Setelah kami turun klarifikasi, kami baru tahu, di Jember ada PTSP, tapi masih berbentuk rekomendasi, berarti belum ada pendelegasian kewenangan," terang dia

Padahal, Dinas PTSP bukan hanya pelayanan untuk memasukkan berkas, tapi proses pelayanan hingga selesai. Termasuk dengan tanda tangan perizinan karena sudah mendapatkan wewenang. Ombudsman mendorong adanya Perda atau perbup untuk pendelegasian wewenang. "Kalau di Surabaya cukup perwali, tidak perlu perda," pungkas dia.