

OMBUDSMAN KALBAR BERIKAN PEMAHAMAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK

Jum'at, 01 Maret 2019 - Muhammad Rhida Rachmatullah

Pontianak (ANTARA) - Ombudsman Kalimantan Barat memberikan pemahaman tentang standar pelayanan publik kepada 255 ASN di lingkungan Pemerintah Provinsi Kalbar dalam Rapat Koordinasi Standar Pelayanan Publik.

Dalam kegiatan tersebut diikuti ASN dari beberapa instansi di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalbar yakni 9 biro, 37 Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dan 68 UPT yang menyelenggarakan pelayanan publik di Balai Petiti, Kantor Gubernur Kalbar, Kamis (28/2).

"Rapat koordinasi dilakukan dalam rangka menindaklanjuti surat Gubernur Kalbar tanggal 18 Januari 2019 mengenai hasil penilaian Kepatuhan Pemerintah Provinsi Kalbar Tahun 2018 terhadap implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik," ujar Staf Ahli Bidang Hukum dan Politik Pemprov Kalbar, Aminuddin di Pontianak, Jumat.

Aminudin menyampaikan bahwa kegiatan tersebut merupakan upaya Pemerintah Provinsi Kalbar untuk memenuhi standar pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

"Ini juga sejalan dengan visi dan misi Pemerintah Provinsi Kalbar. Atas hal tersebut seluruh penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Provinsi Kalbar memperhatikan dengan serius dalam memenuhi standar pelayanan publik agar di tahun 2019 memperoleh kepatuhan tinggi (zona Hijau)," kata dia

Ia menambahkan dengan kegiatan ini harapannya Pemerintah Provinsi Kalbar dapat bersinergi dengan Ombudsman Kalbar dalam pemenuhan standar pelayanan publik.

"Sehingga ke depan kurang-kekurangan dalam penilaian sebelumnya dapat diperbaiki sesuai dengan ketentuan," kata dia.

Penilaian kepatuhan yang telah digagas Ombudsman RI sejak Tahun 2013 ini merupakan salah satu bentuk fungsi pengawasan Ombudsman yang salah satunya bertujuan untuk mendorong penyelenggara pelayanan publik mengimpelementasikan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Penilaian ini dilakukan kepada Kementerian, lembaga, pemerintah pusat dan daerah.

Kepala Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalbar, Agus Priyadi selaku narasumber menyampaikan bahwa penilaian kepatuhan dilakukan dengan pendekatan metode kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel berupa clustersampling dan mekanisme pengambilan data melalui Observasi yang dilakukan dengan mengamati ketampakan Fisik (Tangibles) disertai dengan Bukti Foto.

Penilaian tersebut dilakukan secara serentak pada Mei s/d Juli pada tahun 2018 lalu. Hasil penilaian kepatuhan diklasifikasikan dalam 3 zona yaitu kepatuhan rendah (zona merah), kepatuhan sedang (zona kuning) dan kepatuhan tinggi (zona hijau).

Baca juga: [UPP Saber Pungli Landak peringkat pertama penilaian Ombudsman](#)

"Terdapat 19 indikator dalam 9 variabel pada penilaian pemerintah daerah yang terdiri dari standar pelayanan publik, maklumat pelayanan, sistem informasi pelayanan publik, sarana dan prasarana, fasilitas, pelayanan khusus, pengelolaan pengaduan, penilaian kinerja, visi misi motto pelayanan dan atribut petugas," kata dia.

Agus berharap agar OPD yang masih masuk dalam zona kuning dan zona merah dapat mencontoh OPD yang telah memperoleh Kepatuhan tinggi sebagai best practice.

"Terpenting lagi OPD berkomitmen untuk segera memperbaiki standar pelayanan publik sesuai dengan amanah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik sehingga di tahun 2019 Pemerintah Provinsi Kalbar dapat memperoleh predikat kepatuhan tinggi," kata dia.