

## OMBUDSMAN MENTAWAI GELAR SOSIALISASI LAYANAN PUBLIK

Kamis, 23 Mei 2019 - Meilisa Fitri Harahap

MENTAWAI, HARIANHALUAN.COM - Dalam rangka meningkatkan layanan publik di Kepulauan Mentawai Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat melakukan sosialisasi terkait Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan Publik, Kamis (23/05) di Aula Kantor Bupati Mentawai melibatkan sejumlah Kepala Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di lingkungan Pemkab Mentawai.

Staf Ahli Bupati Mentawai Bidang Politik Hukum dan Keamanan Ali Nurdin dalam sambutannya sekaligus membuka acara tersebut menyebutkan bahwa sosialisasi tersebut merupakan keharusan yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan publik, dimana Ombudsman hadir memberikan pemahaman terkait apa-apa saja yang menjadi indikator pelayan publik yang harus dipenuhi.

"Jadi sudah seharusnya kita memperbaiki pelayan publik, untuk itu diharapkan melalui sosialisasi ini, kita akan lebih paham lagi apa yang mesti kita lakukan untuk meningkatkan pelayan publik, apakah selama ini kita sudah memberikan pelayan publik sesuai undang atau belum,,? Nah ini yang nanti akan kita perbaiki," tuturnya.

Sementara itu Kepala Keasistenan Pencegahan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumbar Meilisa Fitri Harahap kepada wartawan usai memaparkan materi kepada penyelenggara pemerintahan Kabupaten Kepulauan Mentawai, mengatakan bahwa kegiatan tersebut untuk memberikan gambaran tentang apa-apa saja yang menjadi komponen penilaian pelayan publik.

" Ada beberapa komponen yang menjadi kewajiban penyelenggara dalam memberikan pelayanan publik yang harus dipenuhi. Salah satunya adalah melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan, nah kita baru memperbaiki standar pelayan, sifatnya kami dari Ombudsman mendorong agar pelayan publik lebih baik, dan dapat memudahkan Masyarakat dalam hal mendapatkan pelayan, " paparnya

Adapun beberapa hal yang harus dipenuhi dalam penyelenggara pelayanan publik diantanya, 1) Dasar hukum, peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan; 2) persyaratan, syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif; 3) sistem, mekanisme dan prosedur, tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;

Seterusnya, 4) jangka waktu penyelesaian, jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan; 5) biaya/tarif, ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat; 6) produk pelayanan, hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;

Seterusnya, 7) sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas bagi kelompok rentan; 8) kompetensi pelaksana, kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman; 9) pengawasan internal, pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana; 10) penanganan pengaduan, saran, dan masukan, tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya;

Kemudian, 11) jumlah pelaksana, tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja; 12) jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan; 13) jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan; dan 14) evaluasi kinerja pelaksanaan, penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai standar pelayanan.

ia menyebutkan dari 19 Kabupaten dan Kota Se-Sumbar hanya 5 Kabupaten yang belum dijajaki untuk melakukan penilaian terhadap pelayanan publik diantaranya Kabupaten Darmasraya, Kabupaten Solok Selatan dan Kabupaten Solok dan Kabupaten Limapuluh Kota, selanjutnya akan dijajaki dalam Tahun ini, namun waktunya masih dirahasiakan.

"Tim kita nanti akan turun ke beberapa Kabupaten yang belum diberikan penilaian, waktu penilaian ini masih kita rahasiakan, termasuk apa saja yang menjadi fokus penilaian kita juga masih dirahasiakan, tetapi tidak terlepas dari standar pelayan publik," paparnya.

Hadir dalam kegiatan Sosialisasi tersebut, Asisten I, II dan III Bupati Mentawai, Sejumlah Kepala Bagian (Kabag) di lingkungan Sekertariat Daerah Mentawai dan Sejumlah Kepala OPD di lingkungan Pemkab Mentawai.

Â

Reporter: Redi

Editor: HSP