

# OMBUDSMAN NILAI DPMPSTSP PROVINSI NTT JADI MODEL LAYANAN PUBLIK BEBAS KORUPSI

Selasa, 05 Maret 2019 - Victor William Benu

KBRN, Kupang : Ombudsman Perwakilan Nusa Tenggara Timur menilai, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTSP) Provinsi NTT merupakan Organisasi Perangkat Daerah atau OPD model atau contoh pemberi layanan publik bebas korupsi dan bersih melayani.

Penilaian ini disampaikan Kepala Ombudsman Perwakilan Provinsi NTT melalui Kepala Keasistenan Bidang Pencegahan Yosua P. Karbeka dalam Pertemuan Berkala Sahabat Ombudsman NTT di Kota Kupang, Jumat (01/03/2019) kemarin.

Menurut Yosua Karbeka, DPMPSTSP Provinsi NTT walaupun melayani 158 Model perizinan, akan tetapi mereka mampu menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan Publik. Hal tersebut tercatat oleh Ombudsman Perwakilan NTT dan Data Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Yosua juga menjelaskan, Ombudsman NTT juga mencatat banyak Organisasi Perangkat Daerah atau Instansi Pelayanan Publik di Nusa Tenggara Timur yang belum memiliki atau membuat SOP dan Standar Pelayanan Publik.

Kondisi tersebut yang sering kali menimbulkan persoalan pelayanan publik, dan cukup menyulitkan pengawasan publik oleh lembaga pengawasan eksternal.

"DPMPSTSP Provinsi adalah instansi pemerintah di NTT yang sudah mencanangkan zona integritas, wilayah bebas korupsi dan wilayah birokrasi bersih melayani, sehingga kita menilainya sebagai sebuah instansi model bagi kita Ombudsman sendiri maupun bagi teman-teman sahabat Ombudsman untuk mengkampanyekan kepada masyarakat Nusa Tenggara Timur bahwa ada instansi penyelenggara pelayanan publik yang sudah mampu melakukan hal-hal seperti wilayah bebas korupsi maupun wilayah bersih melayani," ujar Kepala Keasistenan Bidang Pencegahan Ombudsman Perwakilan Provinsi NTT, Yosua P. Karbeka di Hadapan para Sahabat Ombudsman di Kota Kupang, Jumat (01/03/2019).

Terkait penilaian Ombudsman NTT, Kepala Bidang Pelayanan pada DPMPSTSP Provinsi NTT Sunardi menuturkan, DPMPSTSP sebagai lembaga pelayanan publik telah mengembangkan model dan sistem pelayanan prima.

Langkah yang diambil adalah, membuat aplikasi SPESIAL, transparan perizinan, menyiapkan sarana prasarana memadai, memberlakukan aplikasi *online*, menyediakan fitur *SMS Gateway*, fitur *tracking system*, dan tandatangan elektronik.

"Untuk mendukung pelayanan prima ini, kami sudah menggunakan aplikasi SPESIAL. Dari 158 izin yang ada, semuanya sudah masuk ke aplikasi SPESIAL. Selain itu, kami menerapkan transparansi perizinan. Jadi semua izin dan persyaratannya itu silahkan diakses di *website* kami. Kalau tidak bisa diakses, silahkan datang di Kantor DPMPSTSP Provinsi NTT. Kami sediakan buku Standar Pelayanan (SP) di setiap petugas *front office* dan bisa diperoleh disana dan sekalian bisa mengetahui proses transparansi dan pelayanan prima yang sedang kami lakukan," tegasnya pada pertemuan Sahabat Ombudsman NTT di Kota Kupang, Jumat kemarin.

Sunardi menambahkan bahwa DPMPSTSP Provinsi NTT saat ini tidak lagi menjadi OPD yang diberi target PAD. Karena semua proses perizinan melalui DPMPSTSP Provinsi NTT tidak ada pungutan biaya apapun dan semua proses pembiayaan langsung dilakukan di Instansi teknis. Adapun beberapa izin yang telah dilimpahkan ke PTSP antara lain, pertambangan, perhubungan, kelautan dan perikanan, peternakan, kehutanan, perindustrian, perdagangan, energy dan sumber daya mineral, pekerjaan umum dan penataan ruang, perumahan rakyat, lingkungan hidup, dan Kesbangpol.

Sejumlah catatan yang masih membutuhkan perhatian pelayanan publik prima dari DPMPSTSP Provinsi NTT adalah, sering terjadi keterlambatan penyelesaian izin, mengalami gangguan internet atau *Bandwidth* dan penyediaan sarana pelayanan belum maksimal. Langkah yang diambil DPMPSTSP Provinsi NTT untuk mengatasi persoalan tersebut adalah membentuk tim *Help Desk*, melatih SDM teknis pelayanan prima, menyediakan ruang tim teknis, memperbaiki tanda tangan elektronik, dan memperbaiki layanan pengaduan dan ruang konsultasi.