

OMBUDSMAN NILAI PELAYANAN PEMERINTAH MASIH DI BAWAH STANDAR

Selasa, 15 Juni 2021 - Nina Aryana

Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Kepri menilai ada beberapa daerah yang kategori penilaian kepatuhan masih di bawah standar. Penilaian yang diberikan Ombudsman dimulai sejak tahun 2015 lalu hingga tahun 2021.

Kepala Perwakilan Ombudsman Provinsi Kepri, Lagat Siadari mengatakan, penilaian ini bertujuan untuk mendorong kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dalam rangka mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik.

Kata dia, selain itu, perbaikan peningkatan kualitasnya pelayanan publik serta pencegahan mal administrasi melalui implementasi komponen standar pelayanan publik.

"Kami melakukan penilaian ini berdasarkan permintaan dari Bappenas dan Kementerian. Kami menilai kepatuhan standar pelayanan publik ini sudah sejak tahun 2015 lalu," kata Lagat, Selasa (15/6/2021).

Kata dia, penilaian kepatuhan ini hanya tahun 2020 yang tidak dinilai Ombudsman. Hal ini karena pandemi Covid-19 dan pada saat itu, seluruh pemerintah, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah fokus menangani kasus Covid-19.

"Ada 588 instansi, lembaga pemerintah yang Ombudsman RI yang periksa," ujarnya.

Khusus Provinsi Kepri sambungnya, ada 11 instansi yang diperiksa oleh Ombudsman Kepri diantaranya 7 pemerintah daerah, 1 pemerintah provinsi Kepri, 1 BP Batam dan instansi lainnya seperti kantor pertanahan, kantor wilayah, kantor polisi dan lain sebagainya.

"Penilaian ini salah satu urgensi dari pak Presiden RI Joko Widodo untuk menginginkan pelayanan publik diseluruh sektor, baik di Pemerintah Pusat hingga Pemerintah Daerah dan termasuk juga instansi dan lembaga didalamnya," ucapnya.

Dari penilaian Ombudsman Provinsi Kepri sambung Lagat, tahun 2015 wilayah yang masuk zona merah ialah Kota Tanjungpinang dan Kabupaten Bintan, tahun 2016 wilayah yang masuk zona merah ialah Kota Tanjungpinang. Sedangkan tahun 2017 wilayah yang masuk zona merah ialah Kabupaten Karimun dan Kabupaten Anambas dan tahun 2019 wilayah yang masuk zona merah ialah Kabupaten Lingga dan Kabupaten Anambas.

"Penilaian zona ini kami lakukan tidak serta merta gitu saja, kami lakukan mulai dari persiapan, pelaksanaan, pengolahan data hingga penyusunan laporan. Penentuan lokasi dan batasan untuk penentuan penilaian dari pemerintah meliputi dari perizinan ekonomi, non ekonomi, administrasi kependudukan, pendidikan dan kesehatan," ucapnya.

Kata Lagat, apabila Pemerintah baik Pemerintah Provinsi maupun Pemerintah Daerah atau Kementerian atau Lembaga masuk kedalam zona merah, maka Ombudsman Provinsi Kepri akan memberikan pembinaan. Hal ini dilakukan agar kedepannya pelayanan publik dapat ditingkatkan dan memberikan kepuasan bagi masyarakat nya.

"Kalau Pemdanya masuk zona merah kan dampaknya hukum sosial, dimana tingkat kepercayaan masyarakat nya akan berkurang. Kami ini bekerja atas nama masyarakat, tidak ada kepentingan apapun disini, apalagi pesanan. Bukan hanya Pemda saja, kementerian hingga pihak Kepolisian juga kami nilai sampai dimana tingkat kepuasan masyarakat dengan pelayanan mereka," ucapnya