OMBUDSMAN PAPUA BARAT: PENINGKATAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK WUJUD PELAYANAN PUBLIK YANG BAIK

Sabtu, 18 Februari 2023 - Siltonus Disyan Paa

Sorong - Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Papua Barat ingatkan pentingnya peningkatan kompetensi, sarana prasarana dan pengelolaan pengaduan dalam pelaksanaan pelayanan publik . Hal ini disampaikan oleh Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Papua Barat, Musa Yosep Sombuk dalam Rapat Kerja Daerah Pelaksanaan Pendaftaraan Tanah Sistematis Lengkap dan Strategi Pelaksanaan Kegiatan Pertanahan Tahun 2023 Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional (Kanwil BPN) Provinsi Papua Barat, pada Kamis (15/02/2023) di Hotel Aston Kota Sorong.

Dalam paparannya, Musa menitikberatkan pada hasil Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Tahun 2022 sejumlah Kantor Pertanahan (Kantah) di wilayah Provinsi Papua Barat dan Papua Barat Daya serta juga giat-giat dalam mempersiapkan penilaian tahun 2023.

"Ombudsman Papua Barat menemukan adanya kekurangan dalam kompetensi terutama pada *front desc* yang merupakan wajah dari Kantah, oleh karena itu peningkatan kompetensi sumber daya manusia sangatlah perlu dilakukan oleh Kakantah tetapi juga Kakanwil agar adanya SDM yang menguasai tugas dan kewenangan jabatan secara pribadi tetapi juga secara umum tentang unit layanan," tutur Musa.

Ditambahkan oleh Musa, bahwa adanya kekurangan dalam pemenuhan standar pelayanan terutama terkait dengan sarana prasarana seperti tidak adanya toilet kepada pengguna layanan dan toilet yang kurang terawat. Maka pemenuhan standar pelayanan dengan memperbaiki sarana prasarana adalah salah satu langkah menuju pelayanan publik yang prima.

Terkait dengan pengelolaan pengaduan seperti yang diamanatkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, dalam konteks ini Ombudsman selalu mendorong agar instansi terkait untuk menyelesaikan aduan/laporan secara internal sebelum aduan/laporan tersebut sampai ke Ombudsman. Maka guna pemenuhan Perpres tersebut perlu adanya petugas yang berkompeten yang memiliki surat keputusan dari pimpinan dan bertugas secara khusus menerima, menindaklanjuti dan menyelesaikan aduan/laporan masyarakat tersebut.

"Ombudsman meningatkan pentingnya peningkatan kompetensi, sarana prasarana dan pengelolaan pengaduaan dalam pelaksanaan pelayanan publik. Hal ini diperlukan guna memenuhi standar pelayanan publik seperti yang diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Kalau hal ini dilakukan, saya yakin seluruh Kantah yang berada di wilayah Provinsi Papua Barat akan meraih hasil penilaian dengan Opini Predikat Tertinggi dan Tinggi atau masuk di Zona Hijau serta tidak adanya Kantah yang berada pada Zona Merah," tambah Musa.

Di akhir pemaparannya Musa menyampaikan berbagai kendala yang ditemukan oleh Ombudsman Papua Barat ketika melakukan penilaian pada Kantah yakni status bangunan Kantah yang masih pinjam pakai, bentuk bangunan yang tidak memadai, kurang ruangan pada Kantah sehingga penerapan standar pelayanan publik tidak bisa dilakukan semuanya, kurang lengkapnya standar pelayanan publik sesuai UU No. 25/2009 pada ruang layanan, adanya Kantah yang tidak ramah disabilitas, terutama belum adanya rambatan bagi kursi roda.

Siltonus Disyan Paa

Asisten Pratama Ombudsman RI Perwakilan Papua Barat