OMBUDSMAN RI KALBAR SOSIALISASI DI PEMKAB SANGGAU, INI YANG DISAMPAIKAN

Senin, 05 Februari 2018 - Indra

TRIBUNPONTIANAK.CO.ID, SANGGAU - Ombudsman RI Perwakilan Kalbar menggelar sosialisasi layanan aspirasi pengaduan online rakyat (Lapor) sistem pengaduan pengelolaan pelayanan publik nasional (SP4N) dan penyusunan standar pelayanan berdasarkan UU nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik di lingkungan Pemkab Sanggau, acara berlangsung di aula kantor Bupati Sanggau, Senin (5/2/2018).

Kegiatan itu dibuka Wakil Bupati Sanggau, Yohanes Ontot. Dalam sambutanya, Ontot menyampaikan bahwa dengan masuknya Sanggau ke dalam zona merah penilaian Ombudsman, menjadi masukan dan motivasi bagi seluruh jajaran untuk beberbenah diri.

(Baca: Pontianak Food Festival 2 Akan Lebih Meriah, Akan Ada Rekor Muri Lomba Masak Asam Pedas)

"Untuk memperbaiki pelayanan publik dan meminta Ombudsman untuk selalu bermitra dengan Pemkab Sanggau untuk melakukan pengawasan dan supervisi, " kata Ontot.

Dalam kegiatan itu, lanjut Ontot, mengintrsuksikan kepada semua yang hadir pada saat sosialisasi untuk berkomitmen untuk memperbaiki pelayanan publik dan mengubah penilaian Ombudsman RI kepada Pemkab Sanggau dari zona merah melompat menjadi zona hijau.

Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan (PTSP) kabupaten Sanggau, Joko Prihanto dan beberapa Kepala Dinas dan jajaran di Pemkab Sanggau juga berkomitmen untuk memperbaiki pelayanan publik dan mengubah penilaian Ombudsman RI kepada Pemkab Sanggau dari zona merah melompat menjadi zona hijau.

Sementara itu, Kepala Perwakilan Ombudsman RI Kalimantan Barat, Agus Priyadi menyampaikan, bahwa berdasarkan penilaian, Pemerintah Kabupaten Sanggau termasuk Zona Merah dengan urutan 95 dari 107 Kabupaten yang dinilai.

"Rata-rata instansi pelayanan publik yang di observasi tidak mengumumkan atau mempublikasinya Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan yang terdiri dari Waktu, Biaya, Mekanismen dan Alur Pelayanan, " katanya.

Dari 96 produk pada 14 OPD yang diobservasi Ombudsman Kalimantan Barat, Dinas Perhubungan dan DPMPTSP merupakan instansi yang memiliki nilai tertinggi. Dinas Perhubungan masuk zona kuning dengan nilai rata-rata 57,3 dan DPMPTS meraih nilai rata-rata 45,5.

Untuk itu, Agus meminta agar pimpinan daerah kabupaten Sanggau beserta seluruh jajaranya berupaya memperbaiki kelengkapan komponen pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

"Tahun 2018, Ombudsman akan melakukan kembali observasi kepatuhan pelayanan publik pada tahun 2018 di beberapa kabupaten termasuk Sanggau, " jelasnya.

Agus juga berharap, adanya perbaikan dan menekankan perlunya komitmen bersama, bukan hanya pimpinan tapi juga jajaran. Dengan adanya komitmen bukan tidak mungkin Sanggau langsung melompat dari Zona Merah menjadi Zona Hijau, tidak lagi perlu masuk zona kuning.

Asisten Muda Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Barat Irma Syarifah menyampaikan, pentingnya pengelolaan pengaduan bagi peningkatan pelayanan publik. Dalam kesempatan itu, ia menjelaskan, mengenai LAPOR-SP4N (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat, Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional) yang berdasarkan ketentuan dan Surat Edaran MenpanRB wajib diintegrasikan dengan pengelolaan pengaduan di daerah.

(Baca: Air Mulai Payau, Petani Keramba Khawatir Ikan Mati)

"Berdasarkan data yang ada, jumlah pengaduan yang diterima Ombudsman RI semakin lama semakin meningkat. Namun jumlah pengaduan tersebut cenderung masih rendah, apabila dibandingkan yang diterima oleh Ombudsman di Negara lain, yang notabene penduduknya tidak sebesar Indonesia, " ujarnya.

Untuk itu, Ombudsman meminta agar penyelenggara pelayanan publik tidak phobia atau resisten dengan pengaduan masyarakat. Sebagaimana ketentuan dalam Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib mengumumkan nama dan alamat kantor penanggung jawab pengelola pengaduan.

"Kemudian mensosialisasikan mekanisme dan prosedur pengelolaan pengaduan,menerima, menanggapi, memproses, dan menyelesaikan setiap pengaduan dan menyalurkan pengaduan yang bukan kewenangannya kepada penyelenggara lain yang berwenang, " katanya.

Selain itu, melakukan pencatatan dan pelaporan pengelolaan pengaduan dan melakukan pemantauan dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan.

"Apabila pengaduan yang masuk melalui mekanisme LAPOR SP4N dalam waktu 60 hari kerja tidak ditindaklanjuti, maka pengaduan tersebut langsung disalurkan kepada Ombudsman untuk ditindaklanjuti sesuai Undang-Undang, " ujarnya.

Kepala Bagian Organisasi Setda Sanggau, Abdul Ghani menyampaikan bahwa saat ini Pemkab Sanggau telah memiliki petugas pengelolaan pengaduan yang ada di setiap SOPD, namun belum sepenuhnya efektif sebagaimana yang diharapkan