OMBUDSMAN RI: PELAYANAN PUBLIK PEMKO SIANTAR BURUK

Kamis, 15 Maret 2018 - A. N. Gading Harahap

Siantar. Ombudsman RI telah melakukan survei terhadap sejumlah kota di Indonesia dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Hasilnya, dalam pelayanan publik Pemerintah Kota (Pemko) Siantar dikategorikan berada di zona merah atau buruk.

Demikian diungkapkan Perwakilan Ombudsman Sumut, Abyadi Siregar, usai menyerahkan Hasil Survai Pelayanan Publik ke Walikota Siantar di Aula Bapeda Pemko Siantar, Kamis (15/3/2018).

Menurut Abyadi, survei dilakukan oleh Obudsman RI dengan mendatangi langsung kantor pelayanan publik yang dimiliki sebanyak 45 pemerintah kota (pemko) se-Indonesia. "Ternyata, berdasarkan hasil survei, Pemko Siantar berada pada posisi zona merah yakni pelayanan publik buruk," ungkapnya.

Dalam melakukan survei, Ombudsman menetapkan tiga kategori hasil survei yakni nilai 0-50 dikategorikan pelayanan buruk (zona merah), nilai 51-80 dikategorikan pelayanan kurang lengkap (zona hijau) dan nilai 81-100 dikategorikan lengkap (zona hijau). Survei dilakukan pada Maret hingga Mei 2017.

Parahnya, kata Abyadi, dari sebanyak 45 pemko yang disurvai, lanjut Abyadi, Kota Siantar berada pada urutan 44 hanya satu tingkatan di atas Kota Sorong Provinsi Papua yang berada di urutan ke-45. Dari Sumut selain Pemko Siantar yang disurvei ada Kota Binjai. Ternyata, meski sama-sama dalam kategori pelayanan buruk, Kota Binjai masih sedikit lebih tinggi dalam perolehan hasil survei.

Diterangkan Abyadi, hal yang melatarbelakangi Ombudsman melakukan survei pelayanan publik yang diselenggarakan pemko se- Indonesia adalah untuk melihat sejauh mana pemko dalam melakukan kewajiban menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan UU No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Katanya, dalam pelaksanaan pelayanan publik, Ombudsman melakukan dua tahapan survei yaitu tahap pertama tentang bagaimana penyusunan, penetapan, dan publikasi standard pelayanan publik oleh Pemko Siantar. Sementara tahap kedua adalah implementasi standard pelayan publik tersebut. "Yang dilakukan survai masih tahap pelayanan tahap pertama," ujarnya.

Selanjutnya, kata Abyadi, menyangkut penyusunan, penetapan dan publikasi standar pelayanan publik ini hal yang disurvai berupa pemberitahuan jenis layanan yang diberikan unit layanan publik atau Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Misalnya, katanya, Dinas Pendidikan.

Di OPD ini akan dilihat jenis layanan seperti pengurusan izin pendirian sekolah yang dilakukan seperti berapa lama pengurusan, berapa tarif dan berapa lama standar waktu kepengurusan, kelengkapan adminsitrasi dan ruangan khusus pelayanan.

Menurut Abyadi, di Pemko Siantar, pihaknya telah menyurvei 11 OPD yang merupakan unit pelayanan publik. Dari 11 OPD itu hanya dua OPD saja yang memiliki standar dan informasi pelayanan publik sementara OPD lainnya sama sekali tidak menghiraukan sehingga dikategorikan buruk. Dalam survei yang dilakukan Ombudsman Kota Siantar memeroleh nilai 23,64. Nilai tertinggi diperoleh Kota Manado dengan predikat pelayanan publik lengkap atau zona hijau.

Setelah menerima hasil Survai itu, lanjut Abyadi, Walikota Siantar Hefriansyah menyatakan menerima hasil survei ini dan akan mendorong OPD di Pemko Siantar memperbaiki pelayanan publik.

Abyadi menegaskan hasil survei ini diharapkan digunakan Pemko Siantar untuk mengevaluasi pelayanan publik yang dilakukan. Katanya, pedoman Pemko Siantar dalam pelayanan publik ada dalam UU 25 Tahun 2009.

"Dalam UU itu ditegaskan, pemerintah termasuk Pemko Siantar wajib melakukan pelayanan publik. Dengan demikian pemerintah ada untuk memberikan pelayanan publik ke tengah-tengah masyarakat," katanya.