OMBUDSMAN SEBUT DUA DAERAH INI ZONA MERAH PELAYANAN DI KALTENG

Rabu, 10 Januari 2018 - Indra

Sampit (Antaranews Kalteng) - Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Kalimantan Tengah menyebut Kabupaten Kotawaringin Timur dan Kota Palangka Raya sebagai kawasan zona merah standar pelayanan minimum.

Kepala Perwakilan Ombudsman perwakilan Kalteng, Thoeseng TT Asang saat berada di Sampit, Rabu mengatakan selama tahun 2017 ada lima daerah di Kalteng yang disurvei pelayanan publik.

Kelima daerah yang disurvei yaitu Kota Palangka Raya, Kabupaten Kotawaringin Timur, Barito Selatan, Pulang Pisau dan Gunung Mas. Survei dilakukan bertahap karena menyesuaikan kemampuan anggaran.

Selain layanan oleh pemerintah daerah, Ombudsman juga melakukan penilaian terhadap pelayanan oleh Polres di lima daerah tersebut.Â

Zona merah pelayanan pada Polres Kotawaringin Timur dan Polres Barito Selatan.

Hasil tersebut sudah disampaikan kepada Kapolda Kalteng yang selanjutnya Polres Kotim dijadikan percontohan pelayanan surat izin mengemudi dan surat keterangan catatan kepolisian.

Untuk melakukan penilaian itu, Ombudsman turun langsung ke lapangan berbaur dengan masyarakat di instansi pelayanan publik. Fakta di lapangan dibandingkan dengan kriteria seperti yang diatur dalam undang-undang.

Beberapa hal yang menjadi penilaian misalnya ketersediaan formulir, maklumat atau komitmen untuk melayani masyarakat dengan baik dan motto pelayanan.Â

Kondisi fasilitas publik juga menjadi perhatian, seperti belum memadainya ruang tunggu, tidak ada tempat duduk dan toilet umum. Begitu pula sumber daya manusia pelayan publik, khususnya dalam hal disiplin.

Sebelumnya, ada daerah yang mampu memperbaiki pelayanan publik dan konsisten sehingga kembali masuk zona hijau yaitu Kabupaten Kapuas dan Pemprov Kalteng.Â

Namun ada pula yang pelayanan publiknya menurun, seperti Kota Palangka Raya yang sebelumnya berada di zona kuning, kini masuk zona merah.

Misalnya bupati melalui kepala dinas, memberi pemahaman kepada seluruh staf agar memberi pelayanan terbaik, minimal memenuhi standar pelayanan minimum. Kepala dinas jangan segan-segan memberi sanksi kepada pegawai yang tidak melaksanakan tugas dengan baik. Kalau malas, lebih baik diganti," katanya.

Menurut Thoeseng, kepercayaan masyarakat bisa menurun jika pelayanan publiknya buruk. Penyelenggaraan pelayanan publik yang buruk juga menjadi muara dari korupsi dan pendapat itu terbukti.

Setiap instansi diminta tidak alergi terhadap pengaduan dan laporan masyarakat. Sangat keliru jika pengaduan dianggap aib, tetapi justru harus dijadikan bahan introspeksi untuk meningkatkan kualitas pelayanan.Â

Ombudsman di Indonesia bukanlah penegak hukum, melainkan lembaga pengawas pelayanan publik dan pencegahan maladministrasi. Ombudsman mengawasi pejabat atau penyelenggara negara yang menggunakan anggaran APBN dan APBD, tidak terkecuali institusi penegak hukum seperti Kepolisian, Kejaksaan, Pengadilan dan TNI.

Pewarta :Â Norjani
Editor:Â Admin Kalteng
COPYRIGHT Â©Â ANTARAÂ 2018