

# RAPOR PELAYANAN PUBLIK TIGA DAERAH DI SUMBAR MERAH

Kamis, 28 November 2019 - Meilisa Fitri Harahap

Padang, (ANTARA) - Ombudsman mengumumkan rapor pelayanan publik pada tiga daerah di Sumatera Barat masuk kategori merah berdasarkan hasil penilaian yang dilakukan sehingga perlu menjadi perhatian serius bagi pemerintah setempat untuk melakukan perbaikan.

"Tiga kabupaten yang mendapatkan rapor merah yaitu Kabupaten Solok dengan nilai 43, Kabupaten Solok Selatan 47, dan Kabupaten Kepulauan Mentawai 25 dengan nilai tertinggi 100," kata Asisten Ombudsman perwakilan Sumbar Adel Wahidi di Padang, Kamis.

Menurut dia rapor merah tersebut mengindikasikan pelayanan publik tinggal kelas dan tingkat kepatuhan terhadap standar yang ditetapkan rendah.

Tidak hanya itu dua daerah lainnya di Sumbar juga mendapatkan rapor kuning yaitu Kabupaten Dharmasraya dengan nilai 79 dan Kabupaten Limapuluh Kota dengan nilai 55.

"Ini tahun yang berat bagi Sumbar, tidak satupun dari lima kabupaten dan kota yang dinilai mendapatkan rapor hijau dengan kepatuhan tinggi karena itu mari berbenah," ujarnya.

Ia mengatakan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah harus memenuhi empat standar minimal.

"Empat standar tersebut antara lain harus ada informasi yang jelas, mekanisme atau prosedur yang baku, batas waktu dan jika membayar harus ada dasar hukum," kata dia.

Adel menjelaskan instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik harus memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat secara lisan melalui petugas, atau brosur dan media lainnya sehingga mudah dipahami.

Dalam hal ini harus ada petugas yang memberikan informasi tentang pelayanan yang diberikan sehingga mempermudah masyarakat dalam menyelesaikan keperluannya, kata dia.

Kemudian, harus ada prosedur atau mekanisme yang baku terkait dengan pelayanan yang diberikan yang menjadi rujukan dan pedoman bagi masyarakat.

"Jangan sampai ada kejadian ketika masyarakat mengurus izin usaha, pada awalnya sudah disediakan bahan yang diminta, kemudian ada lagi berkas tambahan diminta, akhirnya terkesan bertele-tele dan tidak ada prosedur baku," katanya.

Lalu, dalam memberikan pelayanan harus ada batas waktu yang pasti dan disampaikan sejak awal sehingga dapat diketahui berapa lama waktu yang dibutuhkan, ujarnya.

Jika dalam pelayanan publik ada dipungut biaya maka harus dicantumkan dengan jelas berapa jumlahnya dan dasar hukum biaya tersebut, lanjutnya.