TABANAN SATU-SATUNYA RAIH ZONA KUNING PELAYANAN PUBLIK, BEGINI PENJELASAN OMBUDSMAN BALI

Selasa, 08 Januari 2019 - Dewa Made Krisna Adhi

TRIBUN-BALI.COM, DENPASAR - Ombudsman RI (ORI) perwakilan Provinsi Bali menyampaikan hasil penilaian kepatuhan tentang Standar Pelayanan Penyelenggara Pelayanan Sesuai UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang dilakukan pada 5 Kabupaten se-Bali pada tahun 2018 di Kantor ORI Bali, Senin (7/1).

Kepala ORI perwakilan Bali, Umar Ibnu Alkhatab, mengatakan survei dilaksanakan terhadap 5 kabupaten di Bali, yaitu Tabanan, Bangli, Jembrana, Buleleng, dan Klungkung.

Dari hasil penilaian, empat pemkab sudah mendapat zona hijau yang artinya tingkat kepatuhannya tinggi terhadap item-item pelayanan publik.

Sedangkan satu kabupaten, yaituTabanan masih berada zona kuning yang disebabkan karena belum tuntasnya masalah pelimpahan perizinan.

"Dari 5 kabupaten yang kita survei, ada 4 kabupaten yang meraih zona hijau, 1 kabupaten masih tertahan di zona kuning, yaituTabanan. Padahal tahun lalu dia juga kuning. Ternyata setelah kita cek, masih ada masalah pelimpahan perizinan yang belum tuntas diTabanan," kata Umar saat ditemui di Kantor ORI Bali, Senin (7/1).

Umar berharap pada tahun 2019 ini, seluruh kabupaten/kota se-Bali sudah berada pada zona hijau.

Beberapa variabel dan indikator yang dijadikan sebagai dasar penilaian di antaranya, standar pelayanan, maklumat pelayanan, sistem informasi pelayanan publik, sarana dan prasarana fasilitas, pelayanan khusus, pengelolaan pengaduan, visi misi dan motto pelayanan, atribut, dan pelayanan terpadu.

Pemkab dikatakan berada pada zona merah atau tingkat kepatuhan rendah jika berada pada nilai 0-55, zona kuning atau tingkat kepatuhan sedang jika berada pada nilai 56-88, dan zona hijau atau tingkat kepatuhan tinggi jika berada pada nilai 89-110.

Untuk Kabupaten Klungkung mendapat nilai 92,51, Kabupaten Buleleng 88,35, Kabupaten Jembrana 83,97, dan Kabupaten Bangli 82,63.

Dari hasil survei, ditemukan bahwa rata-rata pemkab di Provinsi Bali masih belum melengkapi beberapa standar pelayanan, yaitu pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus, informasi dan prosedur pengaduan, informasi pelayanan publik elektronik atau non elektronik, pejabat/petugas pengelola pengaduan, dan sarana pengukuran kepuasan pelanggan.

Ketika dikonfirmasi Sekretaris Daerah KabupatenTabanan, I Nyoman Wirna Ariwangsa, berkilah alasan mendapat zona kuning karena masalah perizinan yang belum dilimpahkan ke PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu).

"Kami di Tabanan setelah kami cek, kenapa masih kuning, karena pada saat disurvei, proses pelimpahan perizinan dan non perizinan yang ke PTSP masih dalam proses.

Kalau saja fakta itu sudah kami lakukan, saya kira sudah bisa hijau. Ke depan (kalau disurvei lagi) kami optimis bisa hijau, karena kita sudah melimpahkan sekarang," ujar Wirna.

Dikatakannya, yang menjadi penyebab utama karena pada saat tim turun ke Tabanan, pelimpahan itu masih dalam proses ke PTSP dari masing-masing OPD (Organisasi Perangkat Daerah).

Sementara hal itu menjadi salah satu variabel yang mendapat poin cukup besar.

"Misalnya, izin yang dikeluarkan oleh Dinas Kesehatan seperti izin untuk apotek, izin di Dinas Koperasi, izin di Disperindag, pada saat itu masih proses pelimpahan, yang semestinya sudah ke PTSP," imbuhnya.

Ia mengaku pada tahun 2019 ini semua variabel yang dinilai sudah dievaluasi dan sudah berjalan on the track, seperti pelimpahan izin ke PTSP.

Selanjutnya, akan dilakukan survei kembali pada bulan Mei 2019 mendatang.

Sementara itu, Sekda Kabupaten Klungkung, I Gede Putu Winastra, mengatakan untuk Kabupaten Klungkung walaupun mendapat zona hijau namun masih ada salah satu variabel, yaitu pengelolaan pengaduan yang dinilai kurang berjalan efektif.

"Kita punya media pengaduan 'Klungkung mesadu' di Website Klungkung Smart City. Tapi yang dimaksud (dalam penilaian) pada setiap OPD harus ada mekanisme yang lebih detail," ucapnya.

Menurutnya, terdapat dua OPD di Kabupaten Klungkung yang masih berada di bawah nilai rata-rata, yakni di Dinas Sosial untuk urusan perempuan dan bedah rumah, serta Badan Lingkungan Hidup yang masih ada kekurangan dalam hal perizinan lingkungan hidup.

"Itu masih menjadi perhatian kita kedepan. Tapi kita bersyukur nilainya naik dari awalnya tahun 2017 mendapat nilai 46 menjadi 92 pada tahun 2018," ungkapnya. (*)