

TINGKAT KEPATUHAN PELAYANAN PUBLIK TIGA KABUPATEN DI RIAU MASIH SEDANG

Rabu, 10 Maret 2021 - Deny Rendra

KBRN, Pekanbaru : Dalam rangka pencegahan maladministrasi, Ombudsman RI melaksanakan survei kepatuhan penyelenggara pelayanan publik atas Undang - Undang tentang pelayanan publik sejak tahun 2015. Survei menghasilkan tiga kategori penilaian yaitu kepatuhan rendah (zona merah), kepatuhan sedang (zona kuning) dan kepatuhan tinggi (zona hijau). Dari 12 kabupaten/kota di Riau, tiga kabupaten, hasil surveinya masih kategori sedang.

Hal itu dikatakan oleh Kepala Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Riau, Ahmad Fitri saat Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau, Rabu (10/3/2021) saat mengadakan diskusi publik bertema "21 tahun ombudsman mengawal pelayanan publik".

Dia menjelaskan hingga tahun 2019 seluruh Pemda kabupaten dan kota di Riau sudah dilakukan survei kepatuhan.

"Dari 12 kabupaten/kota yang dinilai, sembilan kabupaten/kota sudah mendapatkan penilaian kepatuhan tinggi dan masih ada tiga kabupaten dengan penilaian kepatuhan sedang," jelasnya.

Dikatakan, selain itu, Ombudsman RI juga melakukan kajian tentang "efektivitas penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu", "kesiapan fasilitas kesehatan tingkat pertama dalam melayani pasien BPJS", "dampak pemekaran wilayah pada pelayanan administrasi dan kependudukan", "pelayanan PDAM di daerah pesisir Provinsi Riau" dan kajian tentang "tata kelola pelayanan administrasi dan kependudukan pada masa pandemi Covid-19 di Riau.

Sementara itu, Dosen Ilmu Pemerintahan Fisipol Universitas Riau, Auradian Marta saat menyampaikan materi optimalisasi peran ombudsman dalam pelayanan publik pada masa pandemi menjelaskan salah satu indikator keberhasilan desentralisasi dan otonomi daerah adalah pelayanan publik. Namun acapkali pelayanan publik yang dilakukan pemerintah/pemerintah daerah jauh dari harapan.

"Padahal sesuai UU nomor 37 tahun 2008, Ombudsman itu dihadirkan untuk melakukan pengawasan pelayanan publik menuju *clean government* dan *good governance*," ujarnya.

Menurutnya, berdasarkan kajian dan hasil penelitian yang dilakukan bahwa Ombudsman sudah berkontribusi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik, Pencegahan, Pengelolaan laporan pengaduan, dan Pengawasan dan Memberikan rekomendasi.

"Ombudsman harus proaktif, jadi pembatasan kewenangan itu tidak menjadi hambatan dalam melaksanakan tugas," sarannya. (TS)