

TINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK, MAHASISWA DAN OMBUDSMAN MASUK DESA

Kamis, 11 Februari 2021 - Rizal Nurjaman

LEBAK - Kegiatan KKM Mahasiswa Untirta bersama Ombudsman RI Perwakilan Bantn di Desa Senang Hati, Kecamatan Malimping, Kabupaten Lebak-Banten, selama 2 hari, Selasa-Rabu (9-10/2/2021).

Dalam kegiatan tersebut, di hadiri sekitar 40 orang terdiri dari mahasiswa peserta KKN mandiri, Kepala Desa, jajaran dan tokoh masyarakat dan perwakilan Ombudsman RI Banten di lakukan dengan prosedur protokol kesehatan yang Ketat.

Ketua kelompok KKN Untirta Wawan menyampaikan betapa pentingnya peningkatan kualitas pelayanan publik Kantor Desa melalui pemenuhan dan pengelolahan standar selayanan publik agar tertib administrasi.

Di samping itu, kata Wawan masih banyak keluhan masyarakat Desa tentang pelayanan dan kebijakan pemerintah Desa, sehingga perlu pelayanan yang baik.

Sementara itu, Kepala Desa Senang Hati Endang, menyambut baik atas kehadiran Ombudsman dan adik-adik Mahasiswa yang memberikan ruang untuk diskusi serta memberikan masukan terhadap Desa Senang Hati.

"Kita akan perbaiki dan tingkatkan. Dan kedepan kita akan lebih baik lagi dalam pelayanan dan administrasi Desa," ungkapnya.

Ditambahkan Asisten Ombudsman RI Perwakilan Banten Harri Widiarsa, S.H, bahwa standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai tata tertib dan acuan pengukuran kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, mudah, terjangkau, dan teratur.

Ia mengatakan, adanya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik tentunya memberikan arahan kepada seluruh penyelenggara pelayanan baik penyelenggara negara, BUMN, BUMD, BHMN hingga swasta maupun persorangan menyelenggaran pelayanan yang terstandarisasi dengan memenuhi komponen standar pelayanan.

Harri kembali memaparkan, setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban memenuhi 14 komponen standar pelayanan yang meliputi:

1. Dasar hukum, peraturan-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
2. Persyaratan, syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
3. Sistem-sistem dan prosedur, tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
4. Jangka waktu penyelesaian, jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
5. Biaya/tarif, ongkos yang dikenakan penerima layanan dalam layanan dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang ditentukan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
6. Produk pelayanan, hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
7. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas bagi kelompok rentan.
8. Kompetensi pelaksana, kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana termasuk pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
9. Pengawasan internal yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
10. Penanganan penanganan, saran, dan masukan, tata cara penanganan penanganan dan tindak lanjutnya.
11. Jumlah pelaksana, tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja.
12. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan.
14. Evaluasi kinerja pelaksanaan, evaluasi untuk mengetahui sepanjang pelaksanaan kegiatan sesuai standar pelayanan.

"Jadi implikasi pelayanan Publik harus mengacu pada Undang-Undang. Pada praktiknya pelayanan publik harus terstruktur dan berjalan sesuai tupoksinya sehingga nantinya dapat terkoordinir dengan baik," ujarnya.

Permasalahan bantuan yang ada di Desa Senang Hati ialah pengajuan bantuan bedah rumah setiap tahunnya yang tak kunjung terwujud. Padahal masyarakat setiap tahun mengajukan melalui Desa.

Dikatakan kembali Dosen Fisif Untirta Moh. Rizky Godjali, S.Ip, M.Ip., menyampaikan, BUMDes pada dasarnya di beri modal oleh Desa, akan tetapi BUMDes Lembaga yang berbentuk Badan Usaha tanpa ada campur tangan dari Pemerintah Desa.

Menurutnya, modal BUMDes berasal dari Dana Desa yang disisihkan bertujuan untuk mensejahterakan masyarakat dengan mencari keuntungan melalui berbagai bentuk usaha.

"Jadi BUMDes hadir supaya tidak ada penguasa modal, yang hanya mensejahterakan 1 orang atau keuntungan yang sentral pada satu orang," pungkasnya.

