BELUM ADA PELAYANAN BERBASIS ELEKTRONIK, WAKATOBI ZONA MERAH PENILAIAN OMBUDSMAN

Jum'at, 08 April 2022 - Tety Yuniarti

Faktual.Net, Kendari, Sultra. Kepala Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Tenggara (Kaper ORI Sultra) Mastri Susilo, S.Pd., M.P., menerima kunjungan Bupati Wakatobi, H. Haliana, S.E, bersama Inspektorat dan Pimpinan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) pada Rabu, 6 April 2022.

Kunjungan tersebut untuk penyerahan dan penyampaian hasil penilaian kepatuhan standar pelayanan publik Kabupaten Wakatobi tahun 2021 yang telah dilakukan oleh ORI Sultra.

Pada pemaparan hasil penilaian kepatuhan standar pelayanan publik tersebut, Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi, Irman Badu, S.E., M.E., menjelaskan variabel dan indikator penilaian produk administrasi dan jasa, harapannya OPD dapat melakukan perbaikan standar pelayanan pada area kerjanya sehingga hasil penilaian di tahun 2022 dapat menjadi lebih baik.

Kabupaten Wakatobi masuk ke dalam kategori zona merah dengan total nilai 44.37. "Belum adanya pelayanan yang berbasis elektronik berpengaruh pada penilaian kepatuhan tahun 2021, jika memang sudah ada website pemerintah Wakatobi, saran kami bisa disematkan pada website tersebut. Satu lagi masukan kami, pada saat kami melakukan kunjungan penilaian, pelayanan kosong karena petugas sedang melakukan kunjungan ke kecamatan, sehingga saran kami harus selalu ada petugas yang memberikan pelayanan", ujar Irman.

"Kami menyampaikan terima kasih yang luar biasa atas penilahan yang telah diberikan, saya hanya menyampaikan pada teman-teman OPD, walau masih merah ini menjadi langkah kita untuk melakukan perbaikan-perbaikan. UU No.25 juga kita jadikan standar pelayanan, adanya informasi biaya layanan dan informasi lainnya yang lengkap merupakan wujud dari transparasi. Tidak ada petugas pada jam kosong juga harus menjadi perhatian bukan hanya menjemput bola ke kecamatan", ucap Haliana.

Server yang ada di kecamatan semua rusak, jadi kami melakukan penjemputan bola, Alhamdulillah dengan perbaikan sistem, saat ini pelayanan sudah dapat dijangkau dimana-mana. Selain itu, kantor pelayanan di jam kerja tidak boleh ada yang kosong, sehingga loket pelayanan tetap dapat terjaga. Sekarang kita yang bertanya pada diri kita apa yg kita berikan untuk rakyat. Kami akan berkoordinasi dengan kominfo untuk memaksimalkan penggunaan website. Moto kita adalah mempermurah dan mempermudah", ucapnya lagi.

Pada kesempatan tersebut, Ombudsman juga memberikan saran perbaikan diantaranya :

1. Melakukan pembinaan terhadap pimpinan unit pelayanan publik yang memperoleh Predikat Kepatuhan Sedang sebagai bentuk pengawasan dan pengendalian terhadap upaya pemenuhan komponen standar pelayanan.

2 Memanfaatkan hasil Penilaian Kepatuhan Tahun 2021 sebagai bahan evaluasi dalam pemenuhan standar pelayanan sesuai amanat Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

3. Melakukan koordinasi dengan Kantor Ombudsman Perwakilan guna memperoleh pendampingan dalam implementasi

amanah Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, khususnya dalam menyusun dan menerapkan standar pelayanan publik.

4. Memantau konsistensi pelaksanaan amanat tersebut dalam rangka peningkatan Predikat Kepatuhan demi perbaikan kualitas pelayanan publik.

"Saya kira ada harapan besar untuk melakukan perubahan, karena yang kita nilai adalah komponen pelayanan yang terlihat. Kami sebagai pihak penilai dan berkewajiban untuk mendampingi sebelum penilaian, karena target kami tidak ada zona merah di Sultra tahun ini, kemudian kami juga mau mengingatkan terkait penandatangan MoU (Memorandum of Understanding), di tahun 2021 sudah ada 4 kabupaten/kota yang telah menandatangani MoU, 2 poin yang menjadi fokus, yaitu pendampingan pelayanan publik dan percepatan penyelesaian laporan", tutup Mastri Susilo.

Reporter : Aco RI