DAHLAN ISKAN USUL, OMBUDSMAN BERI REWARD UNTUK DAERAH YANG RAPORNYA HIJAU

Selasa, 09 Agustus 2022 - Ilham Putra Hutama

Pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik cukup besar. Pada semester pertama 2022 saja, Ombudsman perwakilan Jawa Timur sudah menerima 368 laporan. Baik melalui surat, WhatsApp, dan telepon. Ombudsman Jatim pun segera melakukan survei pelayanan publik pada 22 Agustus hingga 5 November 2022.

Akan ada rapor bagi setiap daerah, yakni merah, kuning, dan hijau. Founder Harian Disway Dahlan Iskan mengusulkan agar daerah yang mendapatkan rapor hijau mendapat reward dari Ombudsman.

"Reward-nya tidak sekadar sertifikat. Tapi dibebaskan untuk membuat laporan pada tahun berikutnya. Tapi tetap dimonitor," ujar Dahlan Iskan saat menjadi pembicara di acara Sosialisasi Workshop Pendampingan Pemerintah Daerah yang diadakan Ombudsman Jatim di Hotel JW Marriott, Surabaya, Senin, 8 Agustus 2022.

Dengan begitu, kata Dahlan, ada semangat bagi daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publiknya. Ada kebanggan saat daerah mendapatkan rapor hijau dalam pelayanan publik.

Workshop itu juga menghadirkan Kepala Keasistenan Pemeriksaan Ombudsman Jatim Muflihul Hadi dan Guru Besar FISIP Unair Jusuf Irianto.

Kepala Ombudsman Perwakilan Jatim Agus Muttaqin mengatakan, dalam survei nanti, ada empat dimensi yang menjadi tolak ukur penilaian. Pertama kompetensi yang di dalamnya ada sarana dan prasarana. Lalu penilaian terkait pemenuhan standar pelayanan. Lalu, ada wawancara dari pemohon layanan tersebut. Serta penilaian pengelolaan pengaduan.

"Sekarang kami sosialisasikan kegiatan itu. Dokumen apa yang harus dipersiapkan. Serta waktu penilaian itu dilaksanakan," kata Agus.

Menurut Agus, ada perbedaan metode penilaian tahun ini bila dibandingkan dengan 2021. Tahun sebelumnya, penilaian dilakukan secara dadakan. Saat petugas Ombudsman sampai di daerah baru memberi tahu pemangku kebijakan.

Akhirnya, hanya sembilan kabupaten/kota di Jatim yang mendapat rapor hijau atau kepatuhan tinggi. Sisanya, 28 kabupaten/kota masuk kategori kepatuhan sedang atau zona kuning.

Ada tujuh organisasi perangkat daerah (OPD) yang masuk dalam penilaian Ombudsman nanti. Yakni Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), Dinas Pendidikan, Dinas Kesehatan, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dispendukcapil), lalu Dinas Sosial. Dua sisanya adalah dua puskesmas.

"Kami sih inginnya, karena kami sudah sampaikan, mereka sudah siap. Walau, terkadang sudah kami sampaikan juga, mereka masih belum siap dengan data yang diperlukan itu," ucapnya.

Pada 2021, dua OPD yang menjadi penyebab daerah tersebut masuk zona kuning. Yaitu: Dinas Pendidikan dan Dinas Kesehatan. "Di Dinas Pendidikan, mereka sangat tidak peduli dengan standar pelayanan. Sehingga, tidak ada ruang pelayanan di sana," jelas mantan wartawan Jawa Pos itu.

Ruang pelayanan yang dimaksud itu seperti yang ada di Dispendukcapil. Ruang terbuka untuk umum. Tapi, yang terjadi adalah ketika guru datang untuk melapor, langsung dibawa ke ruangan bersekat atau tertutup.

"Kami kan tidak mengetahui apa yang diobrolkan kalau begitu. Itu kan potensi maladministrasinya tinggi karena tidak ada keterbukaan publik. Tidak diketahui pembahasannya apa," jelasnya.

Acara kemari dihadiri oleh perwakilan Pemerintah Provinsi Jawa Timur dan perwakilan dari 38 Pemerintah Kabupaten/Kota di Jawa Timur.