

# KOLTIM MASUK ZONA KUNING DALAM SURVEI KEPATUHAN PELAYANAN PUBLIK

Jum'at, 08 April 2022 - Tety Yuniarti

KOLAKA TIMUR - Pemerintah Daerah (Pemda) Kolaka Timur (Koltim) melakukan kunjungan ke Kantor Ombudsman Sulawesi Tenggara (Sultra), Jumat (8/4/2022).

Kunjungan rombongan Pemda Koltim yang terdiri atas Asisten I Setda Kolaka Timur, Arisman, SP, bersama Inspektorat dan Pimpinan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) itu diterima langsung oleh Kepala Perwakilan Ombudsman Sultra, Mastri Susilo, S.Pd, MP. Kunjungan tersebut dengan agenda penyerahan dan penyampaian hasil penilaian kepatuhan standar pelayanan publik Kabupaten Kolaka Timur tahun 2021 yang telah dilakukan oleh Ombudsman RI.

Pada pemaparan hasil penilaian kepatuhan standar pelayanan publik tersebut, Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi, Irman Badu, SE, ME menjelaskan tahapan pelaksanaan penilaian beserta variabel dan indikator penilaian produk administrasi dan jasa. Hasil penilaian akan membagi kabupaten/kota menjadi tiga zona yaitu total nilai 0-50.99 akan masuk dalam kategori zona merah atau tingkat kepatuhan rendah, total nilai 51-80.99 akan masuk dalam kategori zona kuning atau tingkat kepatuhan sedang, dan total nilai 81-100 akan masuk dalam kategori zona hijau atau tingkat kepatuhan tinggi.

Pada penilaian kepatuhan standar pelayanan publik tahun 2021, Kabupaten Kolaka Timur masuk ke dalam kategori zona kuning dengan total nilai 53.52. "Ombudsman mengapresiasi OPD kabupaten Kolaka Timur pada penilaian pertamanya dapat masuk ke dalam kategori kepatuhan sedang atau zona kuning," ujar Irman.

Terdapat beberapa temuan pada penilaian kepatuhan standar pelayanan publik tahun 2021 diantaranya belum adanya layanan yang berbasis website (.go.id) dan belum lengkapnya indikator standar pelayanan. Selain itu, pemakaian atribut juga masih menjadi temuan pada penilaian kepatuhan di Kabupaten Kolaka Timur.

"Kami di Ombudsman membuka lebar pintu untuk berdiskusi untuk mempersiapkan penilaian kepatuhan standar pelayanan publik tahun 2022," tambah Irman.

Pada kesempatan tersebut, Ombudsman Sultra memberikan saran perbaikan diantaranya melakukan pembinaan terhadap pimpinan unit pelayanan publik yang memperoleh predikat kepatuhan Sedang sebagai bentuk pengawasan dan pengendalian terhadap upaya pemenuhan komponen standar pelayanan.

Saran selanjutnya yakni memanfaatkan hasil penilaian kepatuhan tahun 2021 sebagai bahan evaluasi dalam pemenuhan standar pelayanan sesuai amanat Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Ombudsman juga menyarankan agar tetap melakukan koordinasi dengan Kantor Ombudsman RI Perwakilan guna memperoleh pendampingan dalam implementasi amanat Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, khususnya dalam menyusun dan menerapkan standar pelayanan publik, dan memantau konsistensi pelaksanaan amanat tersebut dalam rangka peningkatan Predikat Kepatuhan demi perbaikan kualitas pelayanan publik.

Menanggapi hal itu, Asisten I Setda Kolaka Timur, Arisman mengatakan, tidak banyak lagi yang perlu dikomentari atas penyampaian hasil survei kepatuhan pelayanan publik. "Bagi saya ini merupakan sesuatu hal yang dapat kita jadikan motivasi, tentu semua OPD harus bersemangat untuk kedepannya dapat dilakukan perbaikan," tanggap Arisman.

Sementara itu, Kepala Dinas Pencatatan Sipil (Capil) mengaku bahwa kekurangan pelayanan berbasis elektronik dikarenakan belum meratanya jaringan yang ada di desa-desa. Penilaian ini banyak dampaknya kepada pemerintah daerah, seperti pelayanan berbasis elektronik perlu menjadi perhatian dari kominfo terkait masalah jaringan dan perangkat. Perbaikan layanan perlu didukung oleh anggaran.

"Harapannya hasil pertemuan ini insya Allah kita bisa bersama-sama melakukan perbaikan", ujarnya.

Di tempat yang sama, Kepala Ombudsman Sultra mengatakan, zona kuning merupakan penilaian yang baik sebagai start awal. Itulah mengapa pihak Ombudsman mengundang per kabupaten supaya dapat didiskusikan terkait pemenuhan komponen standar pelayanan.

"Ini bukan persoalan bisa atau tidak tetapi mau atau tidak, perbaikan ini bisa langsung dilakukan oleh OPD yang memberikan pelayanan. Saya sepakat dengan Pak Kadis bahwa diperlukannya dukungan untuk memenuhi komponen standar pelayanan di OPD. Biar bagaimana support pendanaan sangat mendukung untuk melakukan perbaikan pelayanan," ujar Mastri

Lanjut Mastri, saat ini Ombudsman juga sedang mendorong opini pelayanan publik, yang sedang dikomunikasikan dengan Bappenas, ada 3 komponen yang akan dinilai, diantaranya penilaian kepatuhan, persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik, dan kepatuhan Kementerian/Lembaga dan Pemertintah Kabupaten/Kota atas tindak lanjut tindakan korektif dari laporan masyarakat yang diterima oleh Ombudsman.

Laporan: Said