

# OMBUDSMAN BERIKAN ARAHAN DALAM EVALUASI PELAYANAN PUBLIK PEMKOT TANGSEL

Sabtu, 12 Februari 2022 - Rizal Nurjaman

**Tangerang Selatan, WartaHukum.com** - Pemerintah Kota Tangerang Selatan telah melaksanakan kegiatan rapat koordinasi monitoring dan evaluasi standar pelayanan guna peningkatan kualitas pelayanan publik pada hari ini, Kamis 10 Februari 2022 di Ruang Aula Lantai 3a gedung 3 Pusat Pemerintahan Kota Tangerang Selatan dengan peserta perwakilan dari seluruh unit penyelenggara pelayanan publik se-Kota Tangerang Selatan.

Kegiatan tersebut dilaksanakan dengan menghadirkan Anggota Ombudsman RI, Robert Na Endi Jaweng dan Eni Nuraeni, Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten sebagai Narasumber.

Mengawali kegiatan, dalam sambutannya Asisten Umum Pemkot Tangsel Taryono menyampaikan bahwa kegiatan ini sangat penting dilaksanakan guna mengevaluasi pelayanan publik yang sudah diberikan oleh unit penyelenggara pelayanan publik di Kota Tangerang Selatan terlebih terhadap pemenuhan standar pelayanan sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

"Kegiatan ini sangat perlu dilakukan agar kami terus berbenah diri dan terus berupaya memberikan pelayanan publik yang terbaik serta memenuhi standar pelayanan sesuai Undang-Undang." ujarnya.

"Dari kegiatan ini juga kami memohon masukan dan arahan dari para Narasumber, apa saja yang perlu kami perbaiki untuk pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat," tambah Taryono.

Selanjutnya dalam pemaparan yang disampaikan oleh Anggota Ombudsman RI Robert Na Endi Jaweng menyampaikan bahwa Ombudsman Republik Indonesia sebagai lembaga pengawas pelayanan publik dalam upaya pencegahan maladministrasi, melaksanakan penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik sesuai dengan Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Substansi penilaian tersebut berisi set indikator yang diyakini bisa merekam dan menakar kepatuhan Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah terhadap standar pelayanan publik sebagaimana yang telah diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu diantaranya menyangkut standar proses layanan, jenis persyaratan, biaya, durasi, sarana prasarana , pengelolaan dan pejabat pengaduan, dan sejauh mana semua itu terlihat pada 2 media yaitu non elektronik dan elektronik.

"Penilaian kepatuhan ini perlu kami lakukan guna mendorong Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah memenuhi Komponen Standar Pelayanan Publik yang telah diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik," jelas Robert.

Robert juga menekankan bahwa unit penyelenggara pelayanan publik wajib patuh terhadap ketentuan Undang-Undang tersebut dengan memenuhi komponen pelayanan publik agar masyarakat pengguna pelayanan publik merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. "Birokrasi Patuh, Masyarakat Puas" tandasnya.

Diakhir pemaparannya Robert memberikan saran perlu adanya penekanan kepada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang masih mendapatkan nilai yang rendah agar ke depan dapat memberikan pelayanan yang lebih baik lagi.

Kemudian, sesi selanjutnya Eni Nuraeni selaku Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi pada Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten dalam pemaparannya menyampaikan bahwa pada tahun 2021, dalam penilaian kepatuhan yang dilakukan oleh Ombudsman RI, Pemkot Tangsel memperoleh nilai 72,21 masuk dalam zona kuning atau predikat sedang, nilai tersebut sangat turun jika dibandingkan dengan penilaian yang dilakukan sebelumnya di tahun 2019 dimana Pemkot Tangsel memperoleh predikat kepatuhan tinggi atau berada di zona hijau dengan nilai 93,24 dan menduduki posisi kedua secara nasional untuk penilaian Pemerintah Kota.

"Memang sangat disayangkan untuk nilai Pemkot Tangsel sangat turun jika dibandingkan penilaian sebelumnya," ujarnya.

Sebagai bahan evaluasi, Eni juga menyampaikan catatan-catatan yang ditemui dalam penilaian kepatuhan di Pemerintah Kota Tangerang Selatan diantaranya untuk DPMPTSP Tangsel yang pelayanannya sudah dilakukan di MPP harus memenuhi standar pelayanan publik seperti persyaratan, SOP, biaya, visi misi dan lain-lain selain di website atau secara elektronik namun juga secara manual di lokasi pelayanan karena penilaian dilakukan di dua unsur yaitu elektronik dan non elektronik.

Kemudian catatan lainnya pada Dinas Pendidikan Tangsel dimana ketika dilakukan penilaian pelayanan administrasi yang diberikan oleh Dinas Pendidikan itu dilayani di bidang masing-masing atau dalam arti tidak memiliki loket pelayanan sendiri.

Dari beberapa catatan yang disampaikan oleh Eni dalam pemaparannya, Eni juga menyampaikan saran-saran kepada Pemkot Tangerang Selatan untuk memperbaikinya, saran tersebut diantaranya agar seluruh Unit Penyelenggara Pelayanan Publik baik yang menjadi objek penilaian kepatuhan atau tidak, wajib memenuhi komponen standar pelayanan publik sesuai pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Saran lainnya yaitu agar terus melakukan evaluasi dan monitoring agar tetap mempertahankan konsistensi pemenuhan komponen standar pelayanan publik tersebut.

Menutup pemaparannya Eni menyampaikan bahwa Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten siap mendampingi Pemda manapun tak terkecuali Pemkot Tangerang Selatan untuk melakukan pemberian dan pemenuhan standar pelayanan publik.