

OMBUDSMAN KALTIM: PENGABAIAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK BISA TURUNKAN KREDIBILITAS PEMERINTAH

Sabtu, 15 Juni 2024 - Hasti Aulia Nida

Kaltimtoday.co - Ombudsman Republik Indonesia (ORI) Perwakilan Kalimantan Timur (Kaltim) menyelenggarakan Workshop Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Kamis (13/6/2024) di Hotel Aston Samarinda. Acara ini dihadiri oleh 63 peserta secara luring dari berbagai Biro/Bagian Organisasi dan Tata Laksana Pemerintah Daerah se-Kaltim, Kanwil BPN Kaltim, Polda Kaltim, Polres, Kantor Pertanahan, DMPTSP, dan Disdukcapil se-Kaltim. Sebanyak 157 peserta lainnya mengikuti secara daring dari Dinas Sosial, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, Dinas Kesehatan, serta puskesmas yang akan menjadi lokus penilaian.

Anggota ORI, Hery Susanto, membuka acara dengan menegaskan pentingnya memberikan hak kepada masyarakat untuk mendapatkan layanan berkualitas.

"Penilaian Kepatuhan Pelayanan Publik di level kementerian, lembaga negara, dan pemerintah daerah provinsi maupun kabupaten/kota, sejalan dengan Peraturan Presiden Nomor 18 Tahun 2020 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) tahun 2020-2024. Salah satu pokok pikiran dalam Peraturan Presiden tersebut menempatkan kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Publik sebagai salah satu target capaian RPJMN," paparnya melalui daring.

Penilaian Kepatuhan adalah upaya yang dilakukan ORI sejak 2015 untuk menilai kepatuhan penyelenggara pelayanan publik dalam memenuhi standar pelayanan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Hery menekankan bahwa pengabaian terhadap standar pelayanan publik dapat mendorong perilaku maladministrasi yang cenderung koruptif dan menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat.

"Dalam jangka panjang, pengabaian terhadap Standar Pelayanan Publik berpotensi mengakibatkan penurunan kredibilitas peran pemerintah sebagai fasilitator, regulator, hingga katalisator bagi pembangunan pelayanan publik," jelasnya.

Dwi Farisa Putra Wibowo, Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi ORI Kaltim, mengungkapkan beberapa evaluasi dari penilaian kepatuhan tahun 2023 sebelumnya, terutama terkait jaminan pelayanan dan ketersediaan standar pelayanan.

"Salah satunya yang bisa kita jadikan evaluasi bersama adalah terkait jaminan atau kompensasi pelayanan. Apabila masyarakat tidak mendapatkan pelayanan sebagaimana mestinya, mereka bisa mendapatkan kompensasi dari penyelenggara," tambahnya.

Ia menekankan pentingnya pemahaman yang jelas antara Standar Pelayanan (SP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP), di mana SP adalah panduan untuk masyarakat sementara SOP adalah panduan untuk internal instansi.

Pjs. Kepala Perwakilan ORI Kaltim, Hadi Rahman, menekankan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki visi dan tujuan yang jelas serta berjangka panjang.

"Tidak boleh ada disorientasi arah atau pelayanan yang berfokus hanya kepada waktu. Oleh karena itu, penyelenggara perlu mengupayakan dan memastikan terselenggaranya pelayanan yang berkualitas prima kepada masyarakat. Inilah yang patut menjadi tujuan bersama," kata Hadi.

Penilaian kepatuhan yang dilakukan Ombudsman RI sejak tahun 2015 sangat strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

"Melalui penilaian ini dapat diketahui tingkat kepatuhan dan kualitas pelayanan publik dari Kementerian, Lembaga, dan Pemda se-Indonesia. Hasilnya berupa rekomendasi untuk perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik, serta pencegahan maladministrasi melalui implementasi komponen standar pelayanan pada tiap unit pelayanan publik di wilayah Provinsi Kalimantan Timur," pungkas Hadi Rahman.