OMBUDSMAN NILAI ASN MENTAWAI HARUS PERBAIKI KUALITAS LAYANAN PUBLIK

Selasa, 01 November 2022 - Marisya Fadhila

TUAPEIJAT-Ombudsman perwakilan Sumatera Barat menilai layanan publik di Kabupaten Kepulauan Mentawai perlu peningkatan kompetensi penyenggara layanan publik pada instansi pemerintahan dan sarana dan prasarana kebijakan.

Hal itu disampaikan Yefri Heriani, Kepala Ombudsman Perwakilanb Sumatera Barat pada acara koordinasi isu layanan publik di Aula Setda Kabupaten Kepulauan Mentawai, bersama organisasi kepemudaan dan NGO yang di Kabupaten Kepulauan Mentawai, Selasa, (1/11/2022).

"Kalau layanan publik itu soal sarana dan prasarana dan kompetensi, inikan tantangan buat kita yang secara umum Kompetensi untuk perbaikan layanan publik di Mentawai fokus mereka pada pengabdian," ujar Yefri pada wawancara khusus dengan Mentawaikita.com.

Pengabdian yang dimaksudkan Yefri pada penyelenggara layanan publik di Pemda Mentawai dimana aparaturnya atau ASN masih banyak yang tidak displin masuk kerja. "Setiap hari Jumat siang mereka sudah ada yang ke Padang, kemudian tidak sedikit juga yang balik dari Padang itu hari Senin siang. Nah Senin dan Jumat itu nyaris ada setengah hari kosong pada layanan kita kan harus full," kata Yefri Heriani.

Kemudian soal peningkatan kompetensi penyelenggara layanan publik sangat minim kita di Mentawai, hal itu disebabkan karena keterbatasan anggaran pada peningkatan kompetensi. "Soal kompetensi di Mentawai itu harus menjadi perhatian utama yang harus dibenahi di OPD sehingga kemampuan sesuai dengan wewenang dan tugas tanggung jawab yang diberikan kepada mereka," ujar Yefri.

Bagian kompetensi juga kata dia terkait kemampuan melakukan pengawasan, pembinaan menjadi bagian yang terpenting, pengawasan dari atasan ada beberapa institusi, bisa kadang memberikan sanksi kepada atasan sulit karena pola relasi yang rumit.

Lalu pada sarana dan prasarana layanan publik, kata Yefri Heriani tidak hanya bentuk fisik atau barang tetapi juga dalam bentuk kebijakan dalam menghadirkan pelayanan publik yang baik dan prima.

"Kita harapkan memang bagaimana masing-masing atasan dari unit layanan dia punya kuasa melakukan pengawasan dalam rangka memperbaiki kualitas birokrasi layanan pemerintahan kita secara keseluruhan, kualitas layanan publik secara khusus," ujarnya.

Bicara reformasi birokrasi kata Yefri, akan bicara soal layanan publik, lalu bagian yang lain perlu dibenahi di Mentawai adalah soal mindset atau cara pandang kita, pikir terkait budaya yang sudah terjadi selama ini terkait dengan layanan publik itu sendiri.

"Buat beberapa orang kalau sudah dapat layanan ya sudah, padahal bukan seperti itu menurut kita, mereka juga

mestinya diperkaya dengan informasi terkait dengan pelayanan. Mindset itu akan berubah jika ada upaya peningkatan kapasitas, kemudian juga ada ketegasan dari pimpinan memberikan reward dan punishment kepada aparatnya," kata Yefri.

Ombudsman menyebut tidak hanya perangkatnya, tetapi juga soal kebijakan, upaya digitalisasi itu memang hal segera diwujudkan untuk perbaikan penyelenggaraan layanan publik, baru turun pemenuhan standar layanan publiknya, kemudian memastikan kepuasan masyarakat.

Yang tidak bisa juga dipisahkan layanan publik itu harus didorong cara pengelolaan pengaduan masyarakat, pengaduan masyarakat itu bagian yang melekat dengan layanan publik. "Layanan publik berkualitas itu kalau dia punya pengelolaan pengaduan, karena dia adalah roh dan itu kewajiban kita melakukan," ujarnya.

Ombudsman menilai pada persoalan secara secara spesifik di Mentawai itu kecenderungan pada OPD, seperti isu soal kesehatan, pendidikan yang mesti didukung transportasi, penerangan yang penting diperhatian Pemda Mentawai.

Pada sesi diskusi dengan Ombdusman juga beberapa peserta menjelaskan persoalan yang terjadi di Mentawai terkait tak ada keterbukaan soal standar harga layanan pembuatan dan perpanjangan SIM di Polres Mentawai.

Kemudian layanan kapal ASDP di Pelabuhan Bungus Padang yang mengangkut kendaraan tidak mendapatkan layanan yang maksimal karena kapasitas muat kapal terbatas. Dan kesempatan ini dimanfaatkan oleh oknum tertentu melakukan transaksi di luar yang ditentukan sehingga pihak pengguna jasa mendapat kesempatan layanan lebih cepat.

Kemudian rumitnya layanan kesehatan bagi peserta BPJS mandiri yang mengalami tunggakan pembayaran, kemudian layanan Pemda pada pemulangan jenazah masyarakat Mentawai dari Padang, kemudian akses pendidikan yang jauh sehingga beberapa anak sekolah di Mentawai harus berjalan kaki lebih pagi sebelum jam masuk sekolah.