OMBUDSMAN NTT : PELAYANAN PUBLIK MERUPAKAN TUGAS UTAMA PEMERINTAH

Rabu, 22 Juni 2022 - Veronica Rofiana Edon

KBRN,Ende: Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Timur (NTT) melakukan rapat koordinasi bersama Pemerintah Daerah (Pemda) Kabupaten Sikka untuk membahas kewajiban penyelenggara layanan menyusun dan menetapkan standar pelayanan sesuai amanah Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Kepada RRI, dalam Lintas Ende Pagi, Selasa (21/06) Kepala Ombudsman RI Perwakilan NTT, Darius Beda Dato menjelaskan saat ini Ombudsman RI Provinsi NTT telah melakukan penandatanganan yang tertuang dalam Memorandum of Understanding (MoU) rencana kerja bersama seluruh pemerintah daerah untuk melakukan rapat koordinasi terkait tindak lanjut laporan masyarakat di Ombudsman dan pada bidang pencegahan pihaknya berupaya memfasilitasi tersusun maupun ditetapkannya standar pelayanan bagi seluruh penyelenggara layanan dalam jangka panjang pengabaian terhadap standar pelayanan publik berpotensi mengakibatkan penurunan kredibilitas peranan pemerintah sebagai fasilitastor, regulator dan katalisator pembangunan.

Rapat dihadiri Asisten III, Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP, Dinas Kesehatan, Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Kepala Dinas Pendidikan, Dinas Infokom dan bagian organisasi Setda Kabupaten Sikka.

"Standar pelayanan itu adalah perintah dari Undang-undang 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang mewajibkan seluruh penyelenggara pelayanan menyusun dan meningkatkan standar layanan, ada kurang lebih 14 standar pelayanan yang diatur dalam Undang-undang yang wajib disusun dan ditetapkan oleh penyelenggara layanan, mulai dari syarat, pengolah pengaduan, mekanisme prosedur, alur layanan, berapa biayanya dan seterusnya, sehingga ada kepastian pelayanan bagi masyarakat yang menggunakan layanan di instansi itu,"ungkap Darius

Dalam MoU tersebut dilakukan guna membahas variabel dan indikator yang wajib disediakan oleh penyelenggara. Sayangnya, Pada saat disurvei tidak ada poin standar pelayanan Kabupaten/Kota berada di zona hijau. Semua pihak berada pada tingkat kepatuhan sedang bahkan rendah, sehingga Ombudsman gencar melakukan rapat koordinasi. Dari hasil survei pada seluruh penyelenggara layanan di NTT masih memiliki kendala pada pelayanan berbasis elektronik, lalu banyak instansi belum menetapkan waktu pelayanan.

"Survei ini kami lakukan semata-mata untuk memastikan bahwa seluruh penyelenggara layanan sudah menyusun dan menetapkan standar pelayanan dan melaksanakan dalam rangka memastikan kualitas pelayanan yang diterima oleh seluruh pengguna layanan di NTT,"pungkasnya

Sebelumnya, Ombudsman RI berdasarkan hasil penilaian menetapkan Provinsi NTT urutan ke-28 dari 34 provinsi se-Indonesia dan berada pada tingkat kepatuhan sedang (zona kuning). Penilaian dilakukan secara serentak terhadap 24 kementerian, 15 lembaga, 34 pemerintah, 98 pemerintah kota, dan 416 pemerintah kabupaten.

Dirinya menegaskan pelayanan publik merupakan salah satu tugas utama pemerintah, sehingga dia menghimbau agar hal tersebut lebih diperhatikan agar pelayanan publik diseluruh instansi menjadi lebih baik.