OMBUDSMAN RI JATIM MINTA PEMKOT PASURUAN PERBAIKI LAYANAN PUBLIK

Jum'at, 13 Mei 2022 - Ilham Putra Hutama

Kota Pasuruan - Ombudsman RI Jawa Timur meminta jajaran Pemkot Pasuruan memperbaiki kualitas pelayanan publik. Pemenuhan standar pelayanan publik Pemkot Pasuruan dinilai belum sesuai dengan harapan masyarakat.

Permintaan itu disampaikan langsung Kepala Perwakilan Ombudsman RI Jawa Timur Agus Muttaqin kepada Wali Kota Pasuruan Saifullah Yusuf (Gus Ipul) yang datang bersama jajaran ke Kantor Perwakilan Ombudsman Jawa Timur Jalan Ngagel Timur 56 Surabaya, Jumat (13/5/2022).

Agus mengatakan dari hasil penilaian kepatuhan terhadap UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pemkot Pasuruan memperoleh skor kepatuhan sedang atau pemenuhan standar pelayanan publik belum sesuai dengan harapan masyarakat. Pemkot Pasuruan mendapatkan skor 56,16 atau nyaris masuk zona merah atau kepatuhan rendah.

"Skor kurang maksimal karena hasil penilaian yang buruk terhadap pemenuhan standar pelayanan di dinas pendidikan dan dinas kesehatan," kata Agus.

Menurut Agus, di tingkat Jawa Timur bahkan nasional, kualitas pelayanan di dua dinas tersebut, khususnya dinas pendidikan memang rendah. Pemicunya, dua dinas itu terkesan mengabaikan standarisasi sesuai UU No 25 Tahun 2009 dengan tidak menyediakan ruang pelayanan.

Agus menambahkan, ada empat dinas yang dinilai dalam survei yakni dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (DPMPTSP), dinas kependudukan dan catatan sipil (Dispendukcapil), dinas pendidikan, dan dinas kesehatan.

"Perbaikan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan memaksimalkan kewajiban Pemkot Pasuruan dengan menginformasikan standar pelayanan. Poin-poin dalam standar pelayanan itu bersifat informasi terbuka sehingga warga selaku pemohon pelayanan harus mendapatkannya. Misalnya, jika pelayanan tidak berbiaya alias gratis, ya harus diinformasikan gratis," ujar Agus.

Di tempat sama, Gus Ipul sepakat dengan Ombudsman. Menurutnya, jajaran Pemkot Pasuruan harus semakin berubah dalam melayani masyarakat.

"Salah satu perubahan adalah telah hadirnya mal pelayanan publik (MPP) di Pasuruan. Semua pelayanan nantinya akan diadakan di MPP," ujar Gus Ipul.

Dia juga meminta jajarannya berkoordinasi lebih intens dengan Ombudsman untuk memperbaiki kualitas pelayanan di Pemkot Pasuruan. Menurut Gus Ipul, pelayanan publik adalah etalase pemerintahan.

"Baik buruknya pemerintahan di Kota Pasuruan ditentukan oleh kualitas pelayanan publik. Kualitas pelayanan buruk, maka buruk pula pelayanan pemerintahan. Perbaikan pelayanan publik mutlak dilakukan, mengingat harapan masyarakat terhadap pelayanan publik dalam beberapa tahun ini juga semakin meningkat," pungkasnya.