

OMBUDSMAN SEBUT NTT NIHIL PREDIKAT TINGGI KEPATUHAN PELAYANAN PUBLIK 2021

Rabu, 29 Desember 2021 - Victor William Benu

Kupang (ANTARA) - Kepala Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Nusa Tenggara Timur (NTT) Darius Beda Daton mengatakan tidak ada pemerintah daerah di provinsi ini yang meraih predikat standar kepatuhan pelayanan publik tinggi tahun 2021.

"Kali ini NTT nihil predikat tinggi atau zona hijau standar kepatuhan pelayanan publik yang tinggi dari 22 kabupaten/kota yang ada," katanya ketika dihubungi dari Kupang, Rabu, (29/12).

Ia mengatakan hal itu berkaitan dengan hasil survei kepatuhan penyelenggara layanan standar pelayanan publik tahun 2021 yang dirilis Ombudsman RI di Jakarta pada Rabu (29/12).

Pada tahun 2021, kata dia, predikat kepatuhan tinggi diberikan kepada 17 kementerian, 12 lembaga, 13 provinsi, 34 kota, dan 103 kabupaten.

Provinsi NTT menempati urutan ke-28 dari 34 provinsi se-Indonesia dan berada pada tingkat kepatuhan sedang (zona kuning).

Ia mengatakan khusus di Provinsi NTT, Tim Ombudsman telah mengunjungi dan menilai 207 unit penyelenggara layanan di 22 kabupaten/kota dan pemerintah provinsi.

"Hasilnya tidak ada satu pun pemerintah daerah yang mendapat predikat kepatuhan tinggi atau masuk zona hijau," katanya.

Beda Daton menyebutkan terdapat 10 pemerintah daerah berada dalam zona kuning atau mendapat predikat kepatuhan sedang, dan sisanya sebanyak 13 pemerintah daerah berada dalam zona merah atau predikat kepatuhan rendah.

Ia menyebutkan penurunan hasil penilaian yang menjadi penyebab penurunan zonasi kepatuhan standar pelayanan publik di lingkungan pemerintah daerah di NTT ada beberapa faktor, yaitu sebagian besar penyelenggara pelayanan pemerintah daerah belum memiliki informasi pelayanan secara elektronika (*website*).

Selain itu, sebagian penyelenggara pelayanan belum memiliki standar pelayanan, belum memiliki sarana dan pelayanan bagi yang berkebutuhan khusus, belum memiliki sistem pengelolaan pengaduan sarana, mekanisme prosedur, pejabat pengelola pengaduan, dan belum memiliki sarana pengukuran kepuasan masyarakat.

Beda Daton mendorong agar pimpinan penyelenggara pelayanan atau perangkat daerah membenahi berbagai kekurangan tersebut untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

"Hasil penilaian ini akan disampaikan melalui surat resmi ke setiap kabupaten/kota dan pemerintah provinsi untuk menjadi perhatian dan referensi perbaikan pada masa yang akan datang," katanya.