ORI KALBAR SOSIALISASI STANDAR PELAYANAN PUBLIK, BUPATI BENGKAYANG KOMITMEN LAKUKAN PERBAIKAN

Minggu, 17 Juli 2022 - Oeky Khazianie

KBRN, Pontianak: Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalbar menyampaikan Sosialisasi Standar Pelayanan Publik kepada Bupati Bengkayang dan jajaran OPD di Lingkungan Pemkab Bengkayang. Kegiatan yang difasilitasi oleh Bupati Bengkayang dilaksanakan pada Jumat (15/07/2022), bertempat di Ruang Rapat Kantor Bupati Bengkayang, turut dihadiri oleh Sekda Kabupaten Bengkayang, Asisten III Setda Kabupaten Bengkayang, para Kepala Dinas dan jajaran.

Kegiatan dibuka langsung oleh Bupati Bengkayang, Sebastianus Darwis, SE., MM. Dalam sambutannya, Bupati Bengkayang menyampaikan agar penyelenggara layanan harus lebih dekat ke masyarakat, lebih humanis, agar masyarakat merasa nyaman. Faktor SDM penyelenggara juga menjadi salah satu fokus yang harus diperbaiki, agar dapat memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat. Untuk itu, Sebastianus meminta kepada para Kepala Dinas agar lebih serius dan bersungguh-sungguh dalam melakukan perbaikan-perbaikan ke depan, agar semuanya dapat terukur.

"Kunci pelayanan publik yang baik adalah peningkatan kesejahteraan masyarakat", jelasnya.

Kepala Perwakilan Ombudsman Kalbar, Agus Priyadi, turut menyampaikan materi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Agus menerangkan bahwa pemenuhan Standar Pelayanan sebagai tolok ukur penilaian terhadap kualitas pelayanan, berisi kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

"Setiap penyelenggara wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan. Jika tidak dilakukan, ada sanksinya mulai dari teguran tertulis sampai pemberhentian. Semuanya sudah diatur lengkap, ada Undang-Undangnya, ada Peraturan Pelaksananya".

Agus juga menyampaikan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik tidak hanya perbaikan dari sisi SDM, tapi diperlukan komitmen kuat dari pimpinan tertinggi (kepala daerah) untuk melaksanakan pelayanan publik yang baik bagi masyarakat. Bila perlu diberikan reward (penghargaan) dan punishment (humuman) kepada institusi pemberi pelayanan publik yang baik atau buruk.

Dalam kesempatan ini, Ombudsman Kalbar juga menyampaikan materi terkait Penilaian Kepatuhan Tahun 2021 dan Hasil Penilaian Kepatuhan Pemkab Bengkayang. Materi disampaikan oleh Asisten Ombudsman Kalbar, Tari Mardiana.

Menurutnya, Pemkab Bengkayang sudah 3 kali dilakukan penilaian oleh Ombudsman, yaitu Tahun 2018 dengan nilai 39,24 (Zona Merah/Kepatuhan Rendah), Tahun 2019 dengan nilai 61,18 (Zona Kuning/Kepatuhan Sedang) dan Tahun 2021 dengan nilai 80,55 (Zona Kuning/Kepatuhan Sedang).

"Walaupun belum sampai ke Zona Hijau atau Kepatuhan Tinggi, Pemkab Bengkayang patut diapresiasi karena tiap tahun selalu ada progres untuk perbaikan", ungkapnya.

Pada Tahun 2021 terdapat 4 OPD di Kabupaten Bengkayang yang dinilai oleh Ombudsman, antara lain DPMPTSP, Dinas Kesehatan, Disdukcapil dan Dinas Pendidikan. Tari menyampaikan beberapa catatan terkait komponen standar pelayanan yang masih perlu diperhatikan pemenuhannya, antara lain ketersedian SOP pelayanan, pengelolaan pengaduan, pelayanan khusus bagi pengguna berkebutuhan khusus, hingga sarana informasi berupa website.

Tari juga mengingatkan kembali bahwa Penyediaan Standar Pelayanan Publik sebagai kewajiban penyelenggara sesuai amanat Undang-Undang 25 Tahun 2009, bukan semata-mata karena adanya Penilaian Ombudsman.

Bupati Bengkayang menyambut baik masukan-masukan yang disampaikan oleh Ombudsman Kalbar dan berkomitmen untuk memantau langsung kerja OPD, UPT, hingga lingkup Kecamatan dan turunannya untuk memenuhi Standar Pelayanan Publik melalui Tim Khusus yang langsung dipimpin oleh Bupati Bengkayang. Selain itu, meminta agar Ombudsman Kalbar dapat terus memantau dan memberikan evaluasi dalam rangka perbaikan pelayanan publik di Kabupaten Bengkayang.(*)