

# PENILAIAN OMBUDSMAN, MUBAR MASUK ZONA MERAH STANDAR PELAYANAN PUBLIK

Rabu, 20 April 2022 - Tety Yuniarti

ZONASULTRA.COM, LAWORO - Kabupaten Muna Barat (Mubar), Sulawesi Tenggara (Sultra) masuk dalam zona merah penilaian kepatuhan standar pelayanan publik tahun 2021 oleh Ombudsman RI.

Selain Mubar, ada enam daerah lain di Sultra yang masuk zona merah, yakni Wakatobi, Buton, Muna, Buton Selatan (Busel), Buton Tengah (Buteng), dan Konawe.

Kepala Ombudsman RI Perwakilan Sultra Masri Susilo menjelaskan, penilaian kepatuhan standar pelayanan publik yang dilakukan Ombudsman RI itu dilaksanakan sejak 2015 hingga 2019 untuk wilayah Sultra. Lanjut dia, untuk penilaian kepatuhan pelayanan publik di Mubar, tahun 2021 ini baru kali pertama.

"Kita (Ombudsman RI) baru 2021 lalu melakukan penilaian kepatuhan standar pelayanan publik untuk Mubar dan hasilnya mendapat rapor merah. Dalam penilaian kepatuhan ini, yang kita nilai itu bagaimana standar pelayanan yang bisa diakses oleh masyarakat langsung," kata Masri Susilo ditemui usai mengikuti rapat koordinasi dan penyerahan hasil penilaian kepatuhan yang dilaksanakan di ruang rapat kantor Bupati Mubar, Rabu (20/4/2022).

Dalam penilaian kepatuhan standar pelayanan publik ini, kata Masri, di Mubar ada empat Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang dinilai, yaitu DPMPTSP, dinas catatan sipil, dinas pendidikan, dan dinas kesehatan. Dalam penilaian kepatuhan ini, Ombudsman merujuk pada 10 indikator penilaian produk administrasi dan jasa.

"Untuk penilaian kepatuhan ini, ada dua OPD yang wajib kita nilai yakni DPMPTSP dan capil. Sementara OPD lain tambahan. Kenapa kita wajibkan dua OPD ini karena dinas ini merupakan sentral pelayanan publik," jelasnya.

Masri menjelaskan, variabel dan indikator penilaian kepatuhan ini berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Ada 10 komponen atau indikator penilaian, yakni standar pelayanan, maklumat penilaian, sistem informasi pelayanan publik, fasilitas pelayanan publik.

Kemudian, visi misi dan motto pelayanan, atribut, pelayanan khusus. Selanjutnya, biaya atau tarif pelayanan, pengelolaan pengaduan dan penilaian kinerja.

"Sebenarnya penilaian kepatuhan ini sangat mudah dilengkapi. Tetapi setelah kita lakukan pemeriksaan masih ada juga belum melengkapi terkait komponen penilaian ini," ungkapnya.

Dia menambahkan, dalam penilaian kepatuhan pada empat OPD ini, pihaknya menemukan masih belum ada indikator pelayanan elektronik berbasis website go.di, tidak ada indikator standar pelayanan, tidak ada maklumat pelayanan, visi misi dan motto pelayanan dan IKM.

Bupati Mubar, Achmad Lamani mengungkapkan dengan ada penilaian kepatuhan standar pelayanan publik ini, dirinya bisa mengetahui dan memahami keadaan di tiap-tiap OPD. Dengan adanya penilaian kepatuhan ini, dirinya memerintahkan setiap OPD untuk mulai berubah dan berbenah terkait indikator penilaian pelayanan publik ini.

"Penilaian kepatuhan dari Ombudsman RI ini sangat bagus. Kita (Mubar) baru tahun 2021 lalu dinilai, ke depannya kita akan berbenah dan insyaallah menargetkan kalau bisa diraih rapor hijau," ucapnya.

Menurutnya, rapor merah ini bukan hasil yang jelek tetapi masih dalam proses. Untuk itu, dirinya memerintahkan seluruh OPD untuk selalu melakukan koordinasi dengan Ombudsman RI terkait penilaian kepatuhan ini.

"Demi suatu kebaikan daerah, kita jangan henti-hentinya untuk berbenah. Dan berharap penilaian selanjutnya kita hasilnya bisa berubah. Siapa sih yang tidak mau berubah, kalau bukan kita sendiri," tuturnya.