

PROVINSI NTT MASUK ZONA KUNING TINGKAT KEPATUHAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK TAHUN 2021

Rabu, 29 Desember 2021 - Victor William Benu

KBRN, Ende : Kepala Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Timur, Darius Beda Daton dalam siaran pers, Rabu (29/12/2021) mengungkapkan bahwa Ombudsman RI menyelenggarakan kegiatan penganugerahan penilaian kepatuhan penyelenggara layanan terhadap standar pelayanan publik menurut undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan Publik.

Tahun ini, predikat Kepatuhan Tinggi di berikan kepada 17 Kementerian, 12 lembaga, 13 provinsi, 34 kota dan 103 kabupaten. Dijelaskan Darius Beda Daton, Provinsi NTT menempati urutan ke 28 dari 34 provinsi se-Indonesia dan berada pada tingkat kepatuhan sedang (zona kuning).

Dalam siaran pers tersebut, dijelaskan bahwa penilaian Kepatuhan dilakukan secara serentak terhadap 24 kementerian, 15 lembaga, 34 pemerintah provinsi, 98 pemerintah kota dan 416 kabupaten. Penilaian ini dilakukan selama periode bulan Juni-Okttober 2021, dimana pengambilan data bagi Kementerian dan Lembaga dilaksanakan oleh Kantor Pusat serta pengambilan data bagi Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kabupaten, Pemerintah Kota, dan Instansi Vertikal dilaksanakan oleh Kantor-Kantor Perwakilan.

"Khusus Provinsi NTT, tim ombudsman telah mengunjungi dan menilai 207 unit penyelenggara layanan di 22 kabupaten/kota dan pemerintah provinsi. Dari 22 kabupaten/kota dan pemerintah provinsi tersebut, tidak ada satu pun pemerintah daerah yang mendapat Predikat Kepatuhan Tinggi atau masuk zona hijau. 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," jelas Beda Daton.

Dengan demikian beberapa pemkab yang berdasarkan survei kepatuhan tahun 2017-2019 berada pada zona kepatuhan tinggi, seperti Pemerintah Provinsi NTT, Kabupaten Belu dan Kabupaten TTS mengalami penurunan ke zona kepatuhan sedang (kuning) bahkan Kabupaten TTS langsung turun ke zona kepatuhan rendah (zona merah).

Adapun penurunan skor penilaian yang menjadi sebab menurunnya zonasi kepatuhan standar pelayanan publik di lingkungan pemerintah daerah di NTT disebabkan oleh beberapa faktor, diantaranya bahwa sebagian besar penyelenggara pelayanan pemerintah daerah belum memiliki informasi pelayanan secara elektronik (website). Kemudian sebagian penyelenggara pelayanan belum memiliki standar pelayanan. Ditambah lagi ada sebagian besar penyelenggara pelayanan belum memiliki Sarana dan Pelayanan Bagi Yang Berkebutuhan Khusus, sebagian besar penyelenggara pelayanan belum memiliki sistem pengelolaan pengaduan sarana, mekanisme prosedur dan pejabat pengelola pengaduan, dan sebagian penyelenggara pelayanan belum memiliki sarana pengukuran kepuasan masyarakat.

Darius Beda Daton kemudian menegaskan, bahwa atas hasil penilaian ini, diharapkan Gubernur, Bupati dan Walikota untuk dapat mendorong pimpinan penyelenggara pelayanan/perangkat daerah agar memiliki sistem informasi pelayanan publik secara elektronik (website). Kemudian Mendorong pimpinan penyelenggara pelayanan/perangkat daerah agar menyusun dan menetapkan standar pelayanan sebagaimana amanat UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Kemudian Pemprov dan Pemkab diminta untuk mendorong pimpinan penyelenggara pelayanan/perangkat daerah agar menyediakan sarana dan sistem pelayanan bagi masyarakat yang berkebutuhan khusus, serta mendorong pimpinan penyelenggara pelayanan/perangkat daerah agar menyediakan sistem pengelolaan pengaduan berupa sarana/saluran, mekanisme prosedur dan menunjuk pejabat pengelola pengaduan masyarakat.

Darius Beda Daton pun berharap agar Pemprov dan Pemkab di NTT dapat mendorong pimpinan penyelenggara pelayanan/perangkat daerah agar menyediakan sarana pengukuran kepuasan masyarakat dan rutin melakukan survei untuk mendapatkan masukan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan dan mendorong desentralisasi pelayanan hingga ke tingkat Kecamatan.

Dijelaskan Darius, Hasil survei kabupaten/kota se-NTT akan disampaikan melalui surat resmi kepada para Kepala Daerah dengan tembusan kepada Ketua DPRD, Kabag Organisasi Tata laksana dan para Kepala perangkat daerah yang disurvei untuk menjadi perhatian dan referensi perbaikan pada masa yang akan datang.