

HASIL SURVEI KEPATUHAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK TAHUN 2021 DI PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR

Rabu, 29 Desember 2021 - Victor William Benu

Siaran Pers

Rabu, 29 Desember 2021

Pada hari Rabu (29/12/2021) bertempat di Hotel Grand Sahid Jaya Jakarta, 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.

Provinsi NTT menempati urutan ke-28 dari 34 provinsi se-Indonesia dan berada pada tingkat kepatuhan sedang (zona kuning). Penilaian kepatuhan dilakukan secara serentak terhadap 24 kementerian, 15 lembaga, 34 pemerintah provinsi, 98 pemerintah kota dan 416 pemerintah kabupaten. Penilaian dilakukan selama periode Juni-Oktober 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. Sebanyak 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.

Dengan demikian beberapa pemda 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 *score* penilaian yang menjadi sebab menurunnya zonasi kepatuhan standar pelayanan publik di lingkungan pemerintah daerah di NTT disebabkan oleh faktor-faktor sebagai berikut, pertama, sebagian besar penyelenggara pelayanan pemerintah daerah belum memiliki informasi pelayanan secara elektronik (website).

Kedua, sebagian penyelenggara pelayanan belum memiliki standar pelayanan. Ketiga, sebagian besar penyelenggara pelayanan belum memiliki sarana dan pelayanan bagi yang berkebutuhan khusus/difabel. Keempat, sebagian besar penyelenggara pelayanan belum memiliki sistem pengelolaan pengaduan sarana, mekanisme prosedur dan pejabat pengelola pengaduan. Kelima, sebagian penyelenggara pelayanan belum memiliki sarana pengukuran kepuasan masyarakat.

Atas hasil penilaian ini, diharapkan gubernur, bupati dan walikota untuk:

1. Mendorong pimpinan penyelenggara pelayanan/perangkat daerah agar memiliki sistem informasi pelayanan publik secara elektronik (website).
2. Mendorong pimpinan penyelenggara pelayanan/perangkat daerah agar menyusun dan menetapkan standar pelayanan sebagaimana amanat UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
3. Mendorong pimpinan penyelenggara pelayanan/perangkat daerah agar menyediakan sarana dan sistem pelayanan bagi masyarakat yang berkebutuhan khusus.
4. Mendorong pimpinan penyelenggara pelayanan/perangkat daerah agar menyediakan sistem pengelolaan pengaduan berupa sarana/saluran, mekanisme prosedur dan menunjuk pejabat pengelola pengaduan masyarakat.
5. Mendorong pimpinan penyelenggara pelayanan/perangkat daerah agar menyediakan sarana pengukuran kepuasan

masyarakat dan rutin melakukan survei untuk mendapatkan masukan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan.

6. Mendorong desentralisasi pelayanan hingga ke tingkat kecamatan.

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.

DARIUS BEDA DATON, S.H.

KEPALA PERWAKILAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR