

# OMBUDSMAN KALTIM: PENGABAIAAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK BISA TURUNKAN KREDIBILITAS PEMERINTAH

Jum'at, 14 Juni 2024 - kaltim

Siaran Pers

Nomor: PERS/004/HM.02.07-21/VI/2024

Jumat, 14 Juni 2024

Samarinda - Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Timur (Kaltim) melaksanakan kegiatan Workshop Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik guna persiapan pelaksanaan Penilaian Kepatuhan yang dilakukan Ombudsman setiap tahun terhadap penyelenggara pelayanan publik. Workshop Penilaian Kepatuhan yang diselenggarakan secara luring pada Kamis (13/6/2024) di Hotel Aston Samarinda ini dihadiri oleh 63 peserta terdiri dari Biro/Bagian Organisasi dan Tata Laksana Pemerintah Daerah se-Kaltim, Kanwil BPN Kaltim, Polda Kaltim, Polres, Kantor Pertanahan, DMPTSP dan Disdukcapil se-Kaltim. Sebanyak 157 peserta lainnya turut serta hadir melalui daring dari Dinas Sosial, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, Dinas Kesehatan, serta puskesmas yang akan menjadi lokus penilaian.

Kegiatan tersebut dibuka oleh Anggota Ombudsman RI, Hery Susanto. Dalam sambutannya Hery menyampaikan bahwa masyarakat sebagai pengguna layanan harus diberikan haknya untuk mendapatkan akses layanan yang berkualitas, serta penilaian Ombudsman merupakan salah satu target capaian RJPMN. "Penilaian Kepatuhan Pelayanan Publik di level kementerian, lembaga negara dan pemerintah daerah provinsi maupun kabupaten/kota, sejalan dengan Peraturan Presiden Nomor 18 Tahun 2020 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) tahun 2020-2024. Salah satu pokok pikiran dalam Peraturan Presiden tersebut menempatkan kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Publik sebagai salah satu target capaian RPJMN," paparnya melalui daring.

Penilaian Kepatuhan sendiri adalah penilaian yang telah dilakukan Ombudsman RI sejak 2015 untuk menilai kepatuhan penyelenggara pelayanan publik dalam memenuhi standar pelayanan sebagaimana Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Standar pelayanan merupakan acuan pelayanan kepada masyarakat. Pengabaian terhadap Standar Pelayanan publik mendorong terjadinya potensi perilaku maladministrasi yang cenderung koruptif dan menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat. Sebagaimana pemaparan, Hery mengungkapkan "Dalam jangka panjang, pengabaian terhadap Standar Pelayanan Publik berpotensi mengakibatkan penurunan kredibilitas peran pemerintah sebagai fasilitator, regulator, hingga katalisator bagi pembangunan pelayanan publik," tuturnya.

Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Ombudsman Kaltim, Dwi Farisa Putra Wibowo menyampaikan beberapa evaluasi dari penilaian kepatuhan tahun 2023 sebelumnya, salah satunya terkait jaminan pelayanan dan ketersediaan standar pelayanan. "Salah satunya yang bisa kita jadikan evaluasi bersama adalah terkait jaminan atau kompensasi pelayanan. Apabila masyarakat tidak mendapatkan pelayanan sebagaimana mestinya, mereka bisa mendapatkan kompensasi dari penyelenggara," tambahnya. "Di tahun sebelumnya ditemui beberapa petugas penyelenggara yang tidak memahami terkait SP (Standar Pelayanan), mereka belum bisa membedakannya dengan SOP (Standar Operasional Prosedur), padahal SP adalah panduan untuk masyarakat sedangkan SOP adalah panduan untuk internal instansi," jelasnya.

Sementara itu Pjs. Kepala Perwakilan Ombudsman Kaltim, Hadi Rahman, menekankan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik wajib memiliki visi dan tujuan yang jelas, berjangka panjang. Kerangka berpikir dan pola tindak harus mengikuti kompas yang memberikan arah dan panduan untuk pengorganisasian dan penggerakan seluruh sumber daya pelayanan publik. "Tidak boleh ada disorientasi arah atau pelayanan yang berfokus hanya kepada waktu. Oleh karena itu,

penyelenggara perlu mengupayakan dan memastikan terselenggaranya pelayanan yang berkualitas prima kepada masyarakat. Inilah yang patut menjadi tujuan bersama," katanya.

Penilaian kepatuhan yang dilakukan Ombudsman RI sejak tahun 2015 memiliki relevansi yang sangat strategis terhadap visi dan tujuan pelayanan publik tersebut. Melalui penilaian ini dapat diketahui tingkat kepatuhan dan kualitas pelayanan publik dari kementerian, lembaga dan pemda se-Indonesia. "Hasilnya berupa rekomendasi untuk perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik, serta pencegahan maladministrasi melalui implementasi komponen standar pelayanan pada tiap unit pelayanan publik di wilayah Provinsi Kalimantan Timur," pungkas Hadi Rahman.

Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Timur

Perum Pemprov Kaltim Blok A No 1, Jalan M.T. Haryono RT 02, Kota Samarinda

0541-2086525/WA: 0811 171 3737/www.ombudsman.go.id/email: kaltim@ombudsman.go.id

Narahubung:

Dwi Farisa Putra Wibowo (0853 4949 0008)