RAMPUNGKAN PENILAIAN KAPATUHAN, INI TEMUAN OMBUDSMAN BABEL

Rabu, 28 Agustus 2024 - kepbabel

Siaran Pers

037/HM.01/VIII/2024

Rabu, 28 Agustus 2024

Pangkalpinang - Ombudsman Babel telah melaksanakan penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik tahun 2024 sejak bulan Juli sampai Agustus 2024. Penilaian tersebut tidak hanya menekankan pada aspek normatif, akan tetapi lebih memperhatikan pada aspek substantif sebagai fokus utama hasil internalisasi penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan UU 25 Tahun 2009.

"Ombudsman Babel masih menemukan beberapa aspek substantif pada penilaian kepatuhan tahun ini. Kami tidak hanya mengukur ada atau tidak adanya suatu dokumen, standar pelayanan, dan sarana prasarana. Langkah-langkah ini tentu sebagai stimulus bagi penyelenggara pelayanan publik agar memperhatikan aspek-aspek pelayanan publik dapat diimplementasi secara baik dan benar," ujar Kepala Perwakilan Ombdusman Babel, Yozar kepada awak media di ruang kerja, Rabu (28/08/2024).

Ombudsman Babel melakukan penilaian kepatuhan pelayanan publik ke seluruh Pemerintah Daerah dengan lokus penilaian meliputi Dinas PTSP, Dinas Capil, Dinas Kesehatan, Dinas Sosial, dan Dinas Pendidikan, serta Puskesmas atau Rumah Sakit Provinsi. Sedangkan Kementerian/lembaga vertikal pada tingkat pemerintah daerah lokus penilaian pada Kantor Pertanahan dan Polres terdiri dari satker Sat Lantas, Sat Intelkam, SPKT, dan Siwas.

"Berdasarkan hasil pantauan langsung Tim Penilai beberapa persoalan yang masih kami soroti mengenai pengelolaan pengaduan. Hal ini masih kurang optimal pembinaan pengelolaan pengaduan yang dilakukan pemerintah daerah maupun atasan langsung. Tentu ini dapat dikaitkan dengan tata cara dan mekanisme pengelola pengaduan yang masih kurang sesuai dengan Perpres 76 Tahun 2013. Meskipun demikian kami turut mengapresiasi pemerintah daerah yang sudah memberikan perhatian lebih pembinaan pengelolaan pengaduan," kata Yozar.

Selama penilaian kepatuhan masih ditemukan nomor kontak pengaduan masyarakat yang tidak aktif ketika Tim Penilai melakukan pengecekan. Padahal nomor kontak pengaduan berguna bagi penyelenggara pelayanan publik untuk menindaklanjuti keluhan atau aduan masyarakat terkait layanan yang telah diberikan.

Ombudsman juga mengukur implementasi pengawasan internal dan laporan evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik. Temuan Ombudsman ternyata dokumen yang diperiksa pada saat penilaian tidak sesuai dengan standar dokumen yang diinginkan.

"Persoalan lainnya yang kami temukan masih ada beberapa produk layanan masyarakat belum tersedia dasar hukum standar pelayanan. Hal ini tentu ada potensi maladministrasi, seharusnya setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun dan menetapkan standar pelayanan berdasarkan UU 25 Tahun 2009 *juncto* Permendagri Nomor 15 Tahun 2014. Padahal secara jelas pada Pasal 54 Ayat (7) UU 25 Tahun 2009 menyebutkan sanksi pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri apabila tidak menyusun dan menetapkan standar pelayanan", cetus Yozar.

Temuan substansi lainnya dari Tim Penilai Ombudsman Babel adalah masih adanya pungutan liar/permintaan imbalan suatu layanan di salah satu instansi berdasarkan hasil wawancara persepsi maladministrasi kepada pengguna layanan.

Ombudsman Babel telah menyampaikan hasil temuan tersebut kepada atasan langsung untuk menghentikan praktik-praktik pungutan liar/permintaan imbalan tersebut.

"Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik merupakan tugas Ombudsman dari sisi pencegahan maladminsitrasi. Kami mendorong agar penyelenggara pelayanan publik tidak melakukan potensi maladminsitrasi terhadap layanan diberikan", tutup Yozar.

Ombudsman Babel menyampaikan masyarakat untuk berani menyampaikan keluhan atau aduan pelayanan publik

kepada Ombudsman apabila tidak mendapatkan tindak lanjut. Bahkan Ombudsman dapat juga menindaklanjuti laporan agar identitas pelapor dirahasiakan.

Narahubung:

Agung Nugraha, (085367194837)

Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Ombudsman RI Perwakilan Babel

Humas Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung

Kantor Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung

Jln. Ahmad Yani No.3 Pangkalpinang-Provinsi Kepulauan Bangka Belitung

www.ombudsman.go.id