

SURVEI KEPATUHAN OMBUDSMAN JADI ACUAN UTAMA PELAYANAN PUBLIK

Kamis, 06 Desember 2018 - Anita Widyaning Putri

JAKARTA- Lembaga negara pengawas pelayanan publik Ombudsman RI tahun ini kembali menyerahkan predikat Survei Kepatuhan bagi instansi pemerintah penyelenggara pelayanan publik pada Senin (10/12) mendatang di Studio Utama TVRI Jakarta. Survei yang dilakukan terhadap 9 kementerian, 4 lembaga, 16 provinsi, 49 kota dan 199 kabupaten ini diharapkan menjadi acuan utama bagi penyelenggaraan pelayanan publik.

Anggota Ombudsman RI, Prof. Adrianus Meliala mengatakan survei kepatuhan terhadap UU Nomor 25 Tahun 2009 ini merupakan acuan utama bagi instansi penyedia layanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Ia menjelaskan penilaian kepatuhan ini bertujuan mengingatkan kewajiban penyelenggara negara agar memberikan layanan terbaik kepada masyarakat berbasis fakta standar pelayanan. Penilaian menggunakan variabel dan indikator berbasis pada kewajiban pejabat pelayanan publik dalam memenuhi komponen standar pelayanan publik sesuai Pasal 15 dan Bab V UU Pelayanan Publik. Hasil penilaian diklasifikasikan dengan menggunakan *traffic light system* (zona merah, zona kuning dan zona hijau).

Dalam survei ini, Ombudsman memosisikan sebagai masyarakat pengguna layanan yang ingin mengetahui hak-haknya. "Misalnya ada tidaknya biaya layanan, kepastian waktu, alur pelayanan, sarana pengaduan serta pelayanan yang ramah dan nyaman," ujar Adrianus, Kamis (6/12) di Kantor Ombudsman, Jakarta.

Ia menambahkan kegiatan penilaian dan pemeriksaan tingkat kepatuhan ini bertujuan untuk mempercepat peningkatan kualitas Reformasi Birokrasi Nasional. Standar pelayanan publik menjadi ukuran baku yang wajib disediakan oleh penyelenggara layanan sebagai bentuk pemenuhan asas transparansi dan akuntabilitas.

"Pengabaian standar pelayanan publik mending terjadinya potensi perilaku maladministrasi dan koruptif. Dalam jangka panjang mengakibatkan penurunan kredibilitas Pemerintah," papar Adrianus.

Pendekatan penilaian kepatuhan di tahun 2018 ini tidak lagi menilai entitas penyelenggara pelayanan publik yang sudah masuk dalam zona hijau di tahun 2017. Dengan demikian, penilaian dilakukan pada instansi-instansi yang masih berada pada kategori kepatuhan sedang dan rendah di tahun 2017 serta ditambah dengan sejumlah daerah dimana pemerintah daerahnya belum pernah disurvei pada tahun-tahun sebelumnya.

Terkait instansi kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah yang telah mendapatkan predikat kepatuhan tinggi, diharapkan kepada masing-masing inspektorat di satuan kerja tersebut untuk aktif memonitor pelaksanaan standar pelayanan secara berkelanjutan.

Unit Kerja Komunikasi Strategis Ombudsman RI

komstrat@ombudsman.go.id