

OMBUDSMAN JATENG DORONG PEMKOT SALATIGA CEGAH MALADMINISTRASI MELALUI PEMENUHAN STANDAR PELAYANAN

Kamis, 27 Juni 2019 - Sabarudin Hulu

detikOne.com - Jawa Tengah - Standar Pelayanan menjadi perhatian bagi penyelenggara layanan dan pengguna layanan, dan obyek pengawasan Ombudsman Republik Indonesia. Untuk itu Ombudsman Jateng mendorong penguatan Standar Pelayanan melalui Sosialisasi yang dihadiri oleh Sekretaris Perangkat Daerah, Wadir Pelayanan UPT RSUD, para Kasubbag di Lingkup Setda, Sekretaris Kelurahan, Kepala UPT Puskesmas dan Kepala UPT Balai Kesehatan Paru Masyarakat (BKPM), Senin (24/06). Diharapkan para pimpinan penyelenggara layanan melakukan perbaikan secara terus-menerus, perubahan dan inovasi standar pelayanan publik.

Pada kesempatan itu, tim Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah menyampaikan materi mengenai Penyusunan Standar Pelayanan sesuai Permenpan RB Nomor 15 Th 2014 ttg Pedoman Standar Pelayanan dan materi Darurat Pemenuhan SPP di ruang Kaloka Gedung Setda Kota Salatiga.

Standar Pelayanan menjadi instrumen penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Salatiga. "Melalui fungsi ASN sebagai Pelayanan Publik, sebagai Pelaksana Kebijakan, sebagai Pemersatu bangsa dirasakan masih kurang, sehingga melalui Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan dengan terus melakukan perbaikan dan inovasi dalam perkembangan penyusunan standar pelayanan meskipun sudah memperoleh zona hijau Standar Pelayanan Publik dari Ombudsman RI," ujar Setda Pemkot Salatiga, Fakruraji.

Permasalahan pelayanan publik antara lain, ketidakpuasan masyarakat terhadap waktu, biaya dan cara pelayanan, diskriminasi pelayanan, rantai birokrasi, suap dan pungli, diterima dan dianggap wajar. Tidak berorientasi kepada masyarakat sebagai pengguna jasa, belum mengembangkan budaya pelayanan, dan belum menerapkan prinsip pelayanan publik. Hal-hal tersebut juga dibutuhkan reformasi birokrasi yang mengadopsi pola manajemen sektor swasta yang lebih fokus kepada pelanggan.

"Tuntutan perubahan struktur dan mekanisme kerja birokrasi pemerintahan dalam merespon perubahan-perubahan masyarakat dan diperlukan tolok ukur untuk acuan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas sebagai komitmen/janji dari penyelenggara pelayanan kepada masyarakat sehingga merupakan jaminan kepada masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang baik," urainya.

Adapun arah perubahan yang telah dilakukan Pemerintah Kota Salatiga dalam pelayanan publik, Pertama meningkatkannya sistem monitoring dan evaluasi terhadap kinerja pelayanan publik. Kedua, meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat. Ketiga, meningkatkan profesionalisme aparatur sipil negara.

"Peraturan Daerah Kota Salatiga Nomor 5 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik telah mengatur dan mewajibkan penyelenggara menyusun dan menetapkan standar pelayanan dan prosedur standar operasi serta memberitahukan kepada masyarakat, menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan sesuai Undang-Undang Nomor 25 th 2009 tentang Pelayanan Publik jo Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah jo Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Layanan, menjadi tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan serta acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Melalui peraturan perundangan tersebut diharapkan terdapat perbaikan dan peningkatan tata kelola pelayanan publik. Membangun budaya inovasi berupa aturan, budaya kerja dan sikap Pelaksana Pelayanan Publik," jelasnya panjang lebar.

Senada dengan hal tersebut diatas Asisten Ombudsman Falah Hidayatullah menyampaikan penjelasan tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik berdasarkan Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan "nilai maklumat pelayanan menduduki posisi strategis berbobot karena berbobot 25% dalam penilaian kepatuhan Pelayanan publik," paparnya.

Menanggapi hal tersebut Moch. Agus Ardyansyah Kepala Keasistenan Pencegahan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah menegaskan mengenai antisipasi terkait Darurat Pemenuhan Standar Pelayanan Publik. "Mengapa darurat, dengan melihat permasalahan dan kondisi saat ini yang cukup mengkhawatirkan dan perlu dilakukan pencegahan terjadinya maladministrasi mengenai perilaku Penyelenggara Negara dan Pemerintahan yang tidak melayani tetapi minta dilayani, sehingga masyarakat/rakyat menjadi objek, menjadi korban, dari abdi Penyelenggara Negara/ penyelenggara pemerintahan dalam pelayanan publik akibat dari tidak adanya tolok ukur jelas mengenai pemberian pelayanan berdasarkan standar layanan," tutup Agus. (OMBDS/MUN)