

Ombudsman Aceh survei kepatuhan pelayanan publik



(Antara Aceh/M Haris SA/)

Banda Aceh (Antaraneews Aceh) - Ombudsman RI Perwakilan Aceh berencana akan melakukan survei kepatuhan pemerintah daerah terhadap pemenuhan standar pelayanan publik.

Kepala Ombudsman RI Perwakilan Aceh Taqwaddin di Banda Aceh, Rabu, mengatakan, survei dilakukan untuk melihat sejauh mana pemenuhan pelayanan publik yang diberikan pemerintah daerah kepada masyarakat.

"Survei kepatuhan ini juga bertujuan mengetahui tingkat kepatuhan pelaksana pelayanan publik yang diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik," kata Taqwaddin.

Survei akan dilakukan di sembilan lokasi, antara lain Pemerintah Aceh, Pemerintah Kabupaten (Pemkab) Aceh Besar, Pemerintah Kota (Pemkot) Lhokseumawe, Pemkab Bireuen, Pemkot Langsa, Pemkab Bener Meriah, Pemkab Aceh Barat, Pemkab Abdy, dan Pemkot Sabang.

Taqwaddin menegaskan, pelayanan publik merupakan tugas bagi para aparatur sipil negara dalam melaksanakan kewajibannya sekaligus merupakan hak bagi penerima layanan.

Dengan survei tersebut, lanjut dia, akan terlihat apakah pelayanan yang diberikan memenuhi standar atau belum. Jika belum, Ombudsman akan mendorong pemerintah daerah setempat untuk meningkatkan pelayanannya.

Selain itu, kata dia, masyarakat juga harus mengetahui standar operasional prosedur (SOP) pelayanan publik. Kemudian, juga harus persyaratan, lamanya proses pelayanan, besaran biaya yang dibebankan, dan lain sebagainya terkait dengan pelayanan publik, khusus dalam pengurusan perizinan dan lainnya.

"Jika hasil survei didapati pelayanan belum memuaskan, kami akan beri pendampingan, sehingga pelayanan yang berikan bisa meningkat dan sesuai yang diharapkan," kata dia.

Selain pemerintah daerah, Ombudsman juga akan menilai instansi vertikal, di antaranya Badan Pertanahan Nasional dan kepolisian. Survei berlangsung Mei hingga Juni 2018.

"Kami tidak akan merincikan tanggal dan lokasi survei. Survei dilakukan secara inspeksi mendadak. Survei ini juga bukan kepentingan Ombudsman, melainkan wujud kepatuhan aparat pemerintah daerah selaku penyelenggara layanan publik," demikian Taqwaddin.

Sumber:

<https://aceh.antaraneews.com/berita/45049/ombudsman-aceh-survei-kepatuhan-pelayanan-publik>

Catatan:**Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia**

- Pasal 1 angka 1 menjelaskan bahwa Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.
- Pasal 4 menjelaskan bahwa Ombudsman bertujuan:
 - a. mewujudkan negara hukum yang demokratis, adil, dan sejahtera;
 - b. mendorong penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, terbuka, bersih, serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme;
 - c. meningkatkan mutu pelayanan negara di segala bidang agar setiap warga negara dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman, dan kesejahteraan yang semakin baik;
 - d. membantu menciptakan dan meningkatkan upaya untuk pemberantasan dan pencegahan praktek-praktek Maladministrasi, diskriminasi, kolusi, korupsi, serta nepotisme;
 - e. meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat, dan supremasi hukum yang berintikan kebenaran serta keadilan.
- Pasal 5 menjelaskan bahwa:
 1. Ombudsman berkedudukan di ibu kota negara Republik Indonesia dengan wilayah kerja meliputi seluruh wilayah negara Republik Indonesia.
 2. Ombudsman dapat mendirikan perwakilan Ombudsman di provinsi dan/atau kabupaten/kota.
 3. Ketentuan lebih lanjut mengenai pembentukan, susunan, dan tata kerja perwakilan Ombudsman di daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diatur dengan Peraturan Pemerintah.
- Pasal 6 menjelaskan bahwa Ombudsman berfungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan baik di pusat maupun di daerah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu.
- Pasal 7 menjelaskan bahwa Ombudsman bertugas:
 - a. menerima Laporan atas dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
 - b. melakukan pemeriksaan substansi atas laporan;
 - c. menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman;
 - d. melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
 - e. melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan;

- f. membangun jaringan kerja;
- g. melakukan upaya pencegahan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- h. melakukan tugas lain yang diberikan oleh undang-undang.