

OMBUDSMAN RI: DUA KABUPATEN DI NTT MASUK KATEGORI PELAYANAN PUBLIK TERBAIK, SALAH SATUNYA DI DARATAN TIMOR



<https://www.bimtekmas.com>

VICTORYNEWS.ID, BORONG - Ombudsman RI menilai dua kabupaten di NTT menjadi kabupaten terbaik dalam urusan pelayanan publik. Dua kabupaten yang diakui memiliki Pelayanan Publik Terbaik sesuai penilaian Ombudsman RI itu adalah Kabupaten Manggarai Timur dan Kabupaten Timor Tengah Utara (TTU). Hal ini disampaikan oleh, Kepala Ombudsman RI NTT Darius Beda Daton saat melakukan kunjungan kerja (Kunker) di Kabupaten Manggarai Timur, Kamis (7/12/2023).

Kepada victorynews.id, Darius Beda Daton menyampaikan bahwa hasil penilaian penyelenggaraan Pelayanan Publik untuk Kabupaten Manggarai Timur telah masuk pada Zona Hijau. Menurutnya, ada dua Kabupaten di Provinsi NTT ini dengan nilai kepatuhan tertinggi, yakni Kabupaten Manggarai Timur dan TTU. "Kualitas pelayanan publik Pemkab Manggarai Timur dari tahun ke tahun terlihat nyata capaiannya. Pemkab Manggarai Timur juga telah berusaha menyediakan berbagai fasilitas dalam memudahkan masyarakat untuk menjangkanya," jelas Darius Beda Daton.

Selain itu Ombudmas RI melihat standar atau kemudahan yang bisa diakses oleh banyak orang di dua kabupaten itu. Darius juga menyampaikan apresiasi dan terima kasih kepada Pemkab Manggarai Timur dan Pemkab TTU atas kerja sama yang telah dibangun selama ini, terkhusus pada komitmen penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat.

Sumber berita:

1. <https://www.victorynews.id/ntt/33111135841/ombudsman-ri-2-kabupaten-di-ntt-masuk-kategori-pelayanan-publik-terbaik-salah-satunya-di-daratan-timor>, 8 Desember 2023;

2. <https://www.vagansa.com/news/75911128507/manggarai-timur-dan-ttu-kabupaten-paling-top-di-ntt-dalam-penyelenggaraan-pelayanan-publik>, 8 Desember 2023;
3. <https://flores.inews.id/read/380541/dua-kabupaten-di-ntt-masuk-zona-hijau-standar-pelayanan-publik>, 9 Desember 2023.

Catatan:

pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.¹

Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.²

Penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan: kepentingan umum; kepastian hukum; kesamaan hak; keseimbangan hak dan kewajiban; keprofesionalan; partisipatif; persamaan perlakuan/tidak diskriminatif; keterbukaan; akuntabilitas; fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan; ketepatan waktu; dan kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.³

Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.⁴

Ruang lingkup sebagaimana dimaksud meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata dan sektor strategis lainnya.⁵

Pelayanan barang publik meliputi: pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah; pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau

¹ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 1, Ayat 1

² *Ibid.* Pasal 1, Ayat 2

³ *Ibid.* Pasal 4

⁴ *Ibid.* Pasal 5, Ayat 1

⁵ *Ibid.* Pasal 5, Ayat 2

anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.⁶

Pelayanan atas jasa publik meliputi: penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah; penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.⁷

Pelayanan publik harus memenuhi skala kegiatan yang didasarkan pada ukuran besaran biaya tertentu yang digunakan dan jaringan yang dimiliki dalam kegiatan pelayanan publik untuk dikategorikan sebagai penyelenggara pelayanan publik.⁸

Pelayanan administratif meliputi: tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat dan harta benda warga negara; tindakan administratif oleh instansi nonpemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.⁹

Organisasi penyelenggara berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tujuan pembentukan. Penyelenggaraan pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi: pelaksanaan pelayanan; pengelolaan pengaduan masyarakat; pengelolaan informasi; pengawasan internal; penyuluhan kepada masyarakat; dan pelayanan konsultasi. Penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara bertanggung jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan.¹⁰

Penyelenggara meliputi: institusi penyelenggara negara yang terdiri dari lembaga negara dan/atau lembaga pemerintahan dan/atau Satuan Kerja Penyelenggara di lingkungannya; korporasi berupa Badan Usaha Milik Negara dan/atau Badan Usaha Milik Daerah dan/atau Satuan Kerja Penyelenggara di lingkungannya; lembaga independen

⁶ *Ibid.* Pasal 5, Ayat 3

⁷ *Ibid.* Pasal 5, Ayat 4

⁸ *Ibid.* Pasal 5, Ayat 5

⁹ *Ibid.* Pasal 5, Ayat 7

¹⁰ *Ibid.* Pasal 8

yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang dan/atau Satuan Kerja Penyelenggara di lingkungannya; atau badan hukum lain yang menyelenggarakan Pelayanan Publik dalam rangka pelaksanaan Misi Negara.¹¹

Penyelenggara wajib mengikutsertakan Masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan dan akuntabel.¹²

Pengikutsertaan Masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik mencakup keseluruhan proses penyelenggaraan Pelayanan Publik yang meliputi: penyusunan kebijakan Pelayanan Publik; penyusunan Standar Pelayanan; pengawasan dan evaluasi penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan pemberian penghargaan.¹³

¹¹ Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 9

¹² *Ibid.* Pasal 40

¹³ *Ibid.* Pasal 41