



Media: Harian Jogja

Hari: Sabtu

Tanggal: 11 Februari 2017

Halaman: 18

Wujudkan Pelayanan Prima bukan Sekadar Komitmen

Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan (PSKK) Universitas Gadjah Mada (UGM) dalam survei menyebut beberapa pelayanan di satuan kerja perangkat daerah (SKPD) di lingkungan Pemkot Jogja masih mendapat banyak keluhan dari masyarakat. Survei tersebut mengerucut pada layanan izin gangguan HO dan e-KTP.

Dalam survei tersebut ditemukan beberapa persoalan. Di antaranya lamanya proses pelayanan, pemantauan terhadap kepemilikan izin HO hingga sulitnya masyarakat mengurus IMB bangunan lama. Demikian pula pada

pelayanan pengurusan e-KTP.

Khusus untuk kartu identitas elektronik, masyarakat mengeluh lantaran pelayanan yang tidak cepat, terbatasnya blanko hingga jaringan yang tidak lancar. Tak jarang, ke-jengkelan masyarakat masih ditambah dengan adanya kesalahan nama atau pun tanggal lahir setelah e-KTP jadi. Masalah kemudian berulang ketika masyarakat mengulang mengurus revisi e-KTP.

Permasalahan layanan publik sebenarnya bukan hal baru. Sejak lama, kualitas pelayanan terhadap masyarakat memang sering menuai kritik. Bahkan Presiden Joko

Widodo menegaskan, secara nasional pelayanan publik adalah salah satu fokus yang bakal diperbaiki performanya.

Tak tanggung-tanggung dalam setiap blusukannya ke daerah, Presiden selalu mengingatkan dan memastikan kualitas pelayanan publik. Semangat ini lantas diikuti sidak sejumlah Kepala Daerah terhadap sejumlah instansi pelayanan publik. Hasilnya tidak sedikit Kepala Daerah marah-marrah kepada bawahannya karena buruknya pelayanan kepada masyarakat.

Kembali ke permasalahan layanan izin HO dan e-KTP di Jogja. Kami sependapat

dengan rekomendasi yang disampaikan PSKK UGM. Hasil survei ataupun kritik yang konstruktif ini sudah selayaknya ditindaklanjuti Pemerintah Kota Jogja. Sudah seharusnya instansi terkait dengan pelayanan yang dimaksud terus berinovasi dalam pelayanan.

Tentu semua tetap harus berdasar koridor payung hukum. Yang pasti kalau bisa simple dan cepat, kenapa tidak?. Jangan sampai pelayanan seolah olah sulit dan ribet. Jika bisa satu jam selesai, satu hari selesai maka tidak perlu menunggu berlama-lama. Inovasi layanan ini juga untuk memperketat pe-

luang pungutan liar (pungli) yang bisa berpotensi muncul dalam pengurusan izin.

Selain soal kemudahan dan kecepatan, inovasi lain yang perlu diperhatikan pemerintah adalah kualitas sumber daya manusia. Ini penting karena SDM adalah subjek dari pelayanan itu sendiri. Mentalitas aparat (PNS) harus diubah. Bukan lagi kalangan elite yang dicari masyarakat karena masyarakat yang butuh, namun pelayan yang selalu siap sedia membantu masyarakat.

Soal mengubah mental sebenarnya juga bukan hal baru. Sebab dalam berbagai rapat internal dari Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah

hal ini selalu muncul. Tinggal bagaimana mewujudkan saja.

Seperti dikatakan, PJ Wali Kota Jogja hasil survei PSKK menggambarkan pelayanan yang selama ini berlangsung. Hasil temuan tersebut, Sulistyono mengakui perlu ditindaklanjuti. Salah satunya dengan penandatanganan Janji Perbaikan Pelayanan.

Dengan adanya komitmen bersama inilah, layanan diharapkan bisa lebih memuaskan. Namun sekali lagi, masalah ini sejatinya tidak berhenti pada komitmen saja. Perlu tindakan nyata yang konsisten untuk melaksanakan komitmen yang sudah dibangun. Selamat melayani...

Instansi	Nilai Berita	Sifat	Tindak Lanjut
1. Bagian Organisasi	Netral	Biasa	Untuk Diketahui
2. Dinas Kependudukan dan Catatan			
3. Dinas Penanaman Modal dan Perizinan			

Yogyakarta, 03 Agustus 2026
Kepala

Ig. Trihastono, S.Sos. MM
NIP. 19690723 199603 1 005