OMBUDSMAN SULSEL RILIS HASIL SURVEI INPERMA 2018

Senin, 29 April 2019 - Andi Anas Chaerul M

Makassar - Senin (29/4), Ombudsman RI Kantor Perwakilan Provinsi Sulawesi Selatan merilis hasil survei Indeks Persepsi Maladministrasi (Inperma) yang merupakan tahap lanjutan dari survei Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Publik yang sudah berlangsung sejak tahun 2015. Survei ini bertujuan mendapatkan data primer dari pengguna layanan dengan cara memetakan tingkat maladministrasi pada layanan publik dasar seperti kesehatan, pendidikan, perizinan dan administrasi kependudukan.

Adapun dimensi survei Inperma adalah penyimpangan standar pelayanan dan penyimpangan perilaku pemberi layanan. Dengan indikator survei ini adalah penundaan berlarut, permintaan imbalan, penyimpangan prosedur, tidak kompeten, tidak patut dan diskriminasi pelayanan.

Ombudsman RI melaksanakan survei Inperma untuk mendapatkan data primer dari masyarakat pengguna layanan dengan cara memetakan tingkat maladministrasi pada layanan publik dasar. Survei dilakukan kepada 2.818 responden yang tersebar di 10 kota dan 10 kabupaten pada 10 provinsi.

Provinsi yang disurvei merupakan 10 provinsi dengan nilai tertinggi dalam survei Kepatuhan terhadap Standar Layanan Publik Tahun 2017, yakni: Nusa Tenggara Timur, Provinsi Sumatera Utara, Kepulauan Riau, Jambi, DKI Jakarta, Jawa Barat, Banten, Kalimantan Timur, Sulawesi Selatan dan Sulawesi Tenggara

Berdasarkan hasil survei, 10 provinsi tersebut masuk dalam kategori maladministrasi rendah, dengan rentang nilai antara 4,38 sampai 6,25. Berdasarkan hasil Survei tersebut, Provinsi Sulawesi Selatan mendapat indeks maladministrasi kategori rendah, yakni 5,30. Dimana dari hasil survei tersebut, Provinsi NTT menjadi Provinsi terendah indeks maladministrasinya yakni 4,87. Dan yang tertinggi ditempati oleh Provinsi Banten dengan Indeks Maladministrasi tercatat 5,52.

Asisten Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sulawesi Selatan Andi Anas Chaerul M, SH. menyampaikan bahwa khusus untuk Provinsi Sulawesi Selatan yang dijadikan lokus survei adalah Pemerintah Kota Makassar, Pemerintah Kabupaten Bone, dan Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan.

"Dari 3 (tiga) lokus survei itu, Ombudsman mengumpulkan data di DPMPTSP Kota Makassar, DPMPTSP Provinsi, Disdukcapil Kota Makassar, Dinas Pendidikan, Sekolah Dasar (SD), Sekolah Menengah Pertama (SMP), Sekolah Menengah Atas (SMA), RSUD Kota Makassar, RSUD Provinsi," ungkapnya.

Anas Chaerul menambahkan, dalam survei Inperma ada beberapa kriteria responden yaitu Guru yang telah lulus UKG awal dan sedang dalam tahapan pengurusan berkas atau sedang menunggu jadwal PLPG, Pasien Rumah Sakit yang telah melalui tahapan pelayanan pemeriksaan dokter dan telah melalui pelayanan di Apotik, Pemohon yang sudah selesai berurusan dengan loket pengambilan produk.

Hasil survei juga menunjukkan bahwa pengetahuan masyarakat terhadap pengertian maladministrasi masih rendah (76,43%), kemudian sebanyak 86,64% pengguna layanan masih nyaman mengurus secara langsung dibanding menggunakan mekanisme online (5,00%), bahkan masih ada yang merasa nyaman untuk menggunakan jasa perantara dalam pengurusan layanan, meski persentasenya hanya sebesar 4,29%.

Hhal yang juga menarik dari hasil survei ini adalah masyarakat dalam hal mengakses informasi terkait biaya atau prosedur suatu layanan, kecenderungan masyarakat lebih memilih bertanya langsung kepada petugas dibanding mencari informasi melalui website.

"Dengan kecenderungan masyarakat bertanya langsung kepada petugas terkait biaya atau prosedur layanan tentunya peluang terjadinya tindakan maladministrasi masih terbuka, hal ini dapat terjadi jika tidak diiringi dengan peningkatan kompetensi petugas layanan serta peningkatan pengawasan dari atasan ataupun pihak terkait lainnya," tutup Anas Chaerul. (AAC)