

# KEMENTERIAN PANRB GELAR KOMPETISI PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK 2020

Sabtu, 15 Agustus 2020 - Siti Fatimah

**JAKARTA** - Untuk ketiga kalinya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) kembali menggelar kompetisi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Kompetisi ini diselenggarakan bersama Ombudsman RI (ORI) dan Kantor Staf Presiden (KSP), serta didukung oleh *United States Agency for International Development* (USAID) CEGAH.

Kegiatan yang telah dilakukan rutin selama tiga tahun ini terbuka bagi kementerian, lembaga, pemda, BUMN, dan BUMD serta unit pengelola pelayanan publik di bawah instansi vertikal, kantor perwakilan, dan perguruan tinggi. Adanya kompetisi ini adalah sebagai bentuk penghargaan kepada instansi dengan pengelolaan pengaduan pelayanan publik terbaik di Indonesia.

Deputi Bidang Pelayanan Publik Kementerian PANRB Diah Natalisa mengungkapkan, selama dua kali penyelenggaraan kompetisi sebelumnya terlihat kemajuan yang signifikan dari pelaksanaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan unit pengelola pelayanan pengaduan. "Meskipun kompetisi tahun ini berlangsung di era pandemi, kami berharap animo peserta tetap tinggi secara kuantitas maupun kualitas untuk membuktikan semakin besar kesadaran instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan terbaik bagi publik," ungkap Diah Natalisa dalam acara peluncuran kompetisi ini di Jakarta, Jumat (14/08).

Diah menerangkan sosialisasi, registrasi, dan evaluasi akan dioptimalkan dengan menggunakan kanal daring untuk mendukung *physical distancing* dalam era pandemi. Penyelenggara juga telah menyediakan *help desk* yang dapat dihubungi melalui WA atau telepon untuk membantu peserta dalam melakukan registrasi.

Kriteria peserta adalah instansi pemerintah atau unit pelaksana pelayanan publik yang memiliki sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik sekurang-kurangnya enam bulan saat pengumuman pendaftaran kompetisi. Peserta yang memenuhi kriteria harus melakukan *self assesment* dan melampirkan dokumen pendukung. Registrasi dan pelampiran dokumen dilakukan di <https://sipp.menpan.go.id/kompetisi-sp4n/> pada 14 Agustus hingga 14 Oktober 2020.

Dokumen akan diperiksa oleh tim evaluasi yang ditunjuk oleh penyelenggara dan bekerja secara objektif serta independen. Evaluasi dokumen akan dilaksanakan pada 15 hingga 23 Oktober 2020 untuk memilih 46 peserta terbaik yang lolos ke tahapan selanjutnya. Peserta terbaik tahap pertama yang terdiri dari 46 instansi ini meliputi enam peserta yang merupakan perwakilan Instansi Pemerintah (IP) untuk kriteria *Outstanding Achievement/Performance*, 30 peserta yang merupakan perwakilan IP umum, dan sepuluh peserta perwakilan Unit Pengelola Pelayanan (UPP).

"Untuk pertama kalinya kompetisi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik memberikan penghargaan kategori O

Setelah didapatkan Top 46, penilaian yang meliputi presentasi, wawancara, dan observasi lapangan dilaksanakan pada 9 hingga 16 November 2020. Penilaian dalam tahap ini akan dilakukan oleh juri yang terdiri dari para ahli dalam berbagai bidang, seperti pelayanan publik, media, akademisi dan lain sebagainya.

Presentasi dan wawancara dilakukan dalam waktu bersamaan di hadapan juri dengan tujuan memperdalam aspek yang berkaitan dengan inisiatif yang diajukan. Dalam tahap ini pula, dilakukan observasi lapangan untuk mengonfirmasi dan memperdalam informasi yang telah disampaikan dalam proposal, dokumen pendukung, serta presentasi.

Setelah melewati serangkaian tahapan tersebut, pada 25 November 2020 ditentukan pemenang yang merupakan 15 peserta terbaik (Top 15). Top 15 ini terdiri dari kategori *Outstanding Achievement/Performance*, kategori peserta IP umum, dan kategori peserta UPP.

Kategori *Outstanding Achievement/Performance* akan ditetapkan 2 peserta terbaik. Sedangkan untuk peserta UPP, akan ditetapkan tiga peserta terbaik untuk kategori Pengelola Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Terbaik.

Untuk peserta IP umum, akan dipilih masing-masing 2 peserta terbaik untuk setiap kategori di mana kategori untuk peserta IP Umum terdiri dari: 1. Pengelola Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Terbaik. 2. Pengelola dengan Pendorong Perubahan Terbaik. 3. Pengelola dengan Aspek Dampak Terbaik. 4. Pengelola dengan Perubahan dan Perbaikan Pengelolaan Pengaduan Terbaik. 5. Pengelola dengan Aspek Keberlanjutan Inisiatif Terbaik.

Penyelenggaraan kompetisi ini didasarkan kepada Peraturan Menteri PANRB No. 47/2020 tentang Penyelenggaraan Kompetisi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Pada tahun 2019, kompetisi ini berhasil menjaring 312 instansi, meningkat 92,5 persen dibandingkan jumlah peserta tahun 2018 yakni 162 instansi. (don/HUMAS MENPANRB)