

# KEPATUHAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK KEMBALI DINILAI, OMBUDSMAN DAMPINGI PENYELENGGARA DI BUMI ETAM PERBAIKI KUALITAS LAYANAN

Kamis, 06 Juli 2023 - Imanda Kartika Sari

**SAMARINDA** - Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik kembali dilaksanakan Ombudsman RI tahun ini. Ada 25 kementerian, 14 lembaga, 34 pemerintah provinsi (pemprov), 98 pemerintah kota (pemkot), dan 415 pemerintah kabupaten (pemkab) yang dinilai.

Plt. Kepala Perwakilan Ombudsman RI Kalimantan Timur, Hadi Rahman menjelaskan bahwa Ombudsman RI sedang melakukan persiapan penilaian. Adapun kegiatan tersebut dalam bentuk *Workshop* Pendampingan Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik TA 2023 kepada instansi yang menjadi objek penilaian.

"Hanya Samarinda, Balikpapan dan Kutai Kartanegara yang masuk Zona Hijau pada penilaian tahun 2022. Oleh karenanya kami mendorong adanya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dari berbagai aspek, terutama pemenuhan standar pelayanan, sarana prasarana, kompetensi pelaksana dan pengelolaan pengaduan," jelasnya pada kegiatan *workshop* tersebut di Hotel Bumi Senyur, Samarinda pada Kamis (6/7/2023).

Dia menjelaskan di Kalimantan Timur yang dinilai adalah Pemprov Kalimantan Timur dan 10 (sepuluh) kabupaten/kota di Provinsi Kalimantan Timur. Sedangkan instansi vertikal yang dinilai meliputi 9 (sembilan) Kantor Pertanahan di lingkungan Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional RI Provinsi Kalimantan Timur. Adapun untuk Kepolisian Daerah Kalimantan Timur terdiri dari 10 (sepuluh) Polres Kabupaten/Kota di Kalimantan Timur.

Sementara itu, Anggota Ombudsman RI, Hery Susanto menjelaskan Pemprov Kaltim masuk Zona Kuning dengan tingkat kepatuhan Sedang. Bersama Pemkot Bontang, Pemkab Berau, Pemkab Kutai Barat (Kubar), Pemkab Paser, Pemkab Kutai Timur (Kutim), Pemkab Mahakam Ulu (Mahulu), dan Pemkab Penajam Paser Utara (PPU). Sementara itu, Pemkot Samarinda, Pemkot Balikpapan, dan Pemkab Kutai Kartanegara (Kukar) masuk Zona Hijau, dengan tingkat kepatuhan Tertinggi dan Tinggi.

"Pada hasil Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2022, Pemprov Kaltim berada di peringkat 21 dan masuk Zonasi Kuning. Dengan nilai kepatuhan 77,23 dan mendapat kategori C. Penilaian itu membuat Pemprov Kaltim mendapat opini kualitas Sedang," jelasnya.

Pria yang merupakan alumni Universitas Lambung Mangkurat tersebut menjelaskan pada penilaian tingkat pemkot, di 640 unit layanan dan 191 produk layanan, Pemkot Samarinda masuk peringkat 18, dengan nilai kepatuhan 88,59. Hal ini membuat ibu kota Provinsi Kaltim itu masuk Zonasi Hijau dengan kategori A atau tergolong opini kualitas Tertinggi.

"Untuk Pemkot Balikpapan berada pada peringkat 22 dengan nilai kepatuhan 87,12, sehingga masuk dalam Zonasi Hijau dan kategori B atau opini kualitas Tinggi. Sedangkan Pemkot Bontang berada di peringkat 69 dengan nilai kepatuhan 72,33, artinya masuk Zonasi Kuning dengan kategori C atau tergolong opini kualitas Sedang," terang dia.

Sementara hasil penilaian tingkat pemkab, penilaian dilakukan pada 2.719 unit layanan dan 322 produk layanan. Hanya Pemkab Kukar yang masuk Zonasi Hijau dan kategori B. Pemkab Kukar menduduki peringkat 104, dengan nilai kepatuhan 82,84. Opini penilaian yang diterima adalah kualitas Tinggi.

"Penilaian diperluas kepada pengukuran kompetensi penyelenggara, pemenuhan sarana dan prasarana, standar pelayanan serta pengelolaan pengaduan, Ombudsman tidak hanya menilai secara atributif namun juga secara substantif tentang ketaatan penyelenggara dalam melaksanakan produk pengawasan kami. Jika selama ini ada penyelenggara pelayanan publik menerima Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) Ombudsman yang terbukti maladministrasi dengan tindakan korektifnya namun tidak melaksanakannya maka itu akan menjadi terkoreksi dan bisa mengurangi nilai kepatuhannya, apalagi hingga ada rekomendasi yang tidak dilaksanakan," tegasnya dia.

Dia menambahkan, perbaikan konsep penilaian tersebut juga diharapkan bisa memperkuat pengawasan Ombudsman dalam hal pencegahan maladministrasi. Penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik itu menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik survei.

"Melalui pengumpulan data berupa wawancara kepada penyelenggara layanan dan masyarakat sebagai pengguna layanan,

juga melalui observasi terhadap ketampakan fisik (*tangible*), dan pembuktian dokumen pendukung standar pelayanan. Penilaian dilakukan pada kurun waktu Juli-Oktober 2023," ungkapnya.

Hasil penilaian kepatuhan merupakan penggabungan atas hasil kinerja empat dimensi penilaian dengan kategorisasi penilaian. Zonasi Hijau dengan kategori kualitas Tertinggi dan Tinggi, Zonasi Kuning dengan kategori kualitas Sedang dan Zonasi Merah dengan kategori kualitas Rendah dan Terendah.

"Pasca dilakukannya survei dengan hasil apapun itu dan penyelenggara pelayanan publik dari pusat hingga daerah yang akan mengajukan MoU dengan Ombudsman untuk selanjutnya bisa dilakukan pendampingan kepatuhan pelayanan publik oleh kami, di Kaltim masih banyak pemda yang belum MoU dengan Ombudsman untuk perbaikan dan pencegahan pelayanan publik," pungkasnya.