

OMBUDSMAN: MASYARAKAT MEMILIH URUS LAYANAN LANGSUNG DIBANDING "ONLINE"

Selasa, 27 Maret 2018 - Anita Widyaning Putri

JAKARTA, KOMPAS.com - Survei Ombudsman menyatakan, sebagian besar masyarakat merasa kurang nyaman berinteraksi dalam mengurus pelayanan publik secara online. Anggota Ombudsman Adrianus Meliala mengatakan, sebanyak 66,70 persen responden lebih memilih mengurus pelayanan publik secara langsung.

Hanya 23,60 persen yang nyaman mengurus secara online. "Penelitian ini menunjukkan sebagian besar pengguna layanan masih nyaman mengurus secara langsung dibanding menggunakan online system," kata Adrianus, saat peluncuran hasil survei indeks persepsi maladministrasi (Inperma), di kantor Ombudsman, Jakarta, Selasa (27/3/2018).

Akibat mengurus langsung, lanjut dia, terdapat peluang tindakan maladministrasi dalam mengurus suatu pelayanan publik, walaupun persentasenya dinilai kecil. (Baca juga: Tahun Politik, Ombudsman Minta Komitmen Presiden Perhatikan Layanan Publik) Hasil survei mengemukakan, sebanyak 4,80 persen masyarakat memakai jasa perantara dan 4,80 persen menghubungi kerabat pada layanan tersebut.

Adrianus melanjutkan, cara masyarakat memperoleh atau mengakses informasi standar pelayanan publik, juga lebih banyak persentasenya dengan cara bertanya kepada petugas. Ada 46,40 persen responden yang memilih hal itu. Hanya 23,90 persen responden yang memilih melihat di website. "Bertatap langsung dengan petugas itu yang penting, bukan online-nya," ujar Adrianus. "Jadi ini bisa jadi suatu masukan kepada kementerian atau lembaga maupun pemda yang PD (percaya diri) dengan membuat web (online) dan sebagainya, hati-hati, customer Anda tidak minta itu, customer Anda minta menyediakan para petugas yang on delapan jam, ramah, tahu masalah dan sebagainya," kata dia.

Namun, Adrianus melanjutkan, bertanya langsung kepada petugas juga membuka peluang terjadinya tindakan maladministrasi jika integritas dan kompetensi petugas layanan tidak pada level yang baik. Sementara itu, terdapat 26,90 persen yang memilih memperoleh informasi standar pelayanan dengan melihat papan informasi di ruang layanan dan 2,8 persen memilih bertanya ke sesama pengguna pelayanan publik. Survei dilakukan di 11 kabupaten dan 11 kota di 11 provinsi di Tanah Air pada 2017, dengan metode survei quota sampling.

Margin of error survei ini yakni 5 persen dengan tingkat kepercayaan 95 persen. Jumlah responden survei ini sebanyak 3.080 orang, yang ditemui langsung di tempat layanan dasar dan yang masif diakses masyarakat yakni pelayanan kesehatan, pendidikan, perizinan, dan administrasi kependudukan. Adapun kabupaten dan kota yang disurvei itu terdapat di 11 provinsi yakni Jawa Timur, Riau, Sumatera Barat, Sumatera Selatan, Lampung, Jawa Tengah, Bali, Kalimantan Selatan, Kepulauan Bangka Belitung, Bengkulu, dan Kalimantan Tengah. Lokasi survei dipilih berdasarkan tingkat kemiskinan di kota dan kabupaten di provinsi itu.

Artikel ini telah tayang di Kompas.com dengan judul "Ombudsman: Masyarakat Memilih Urus Layanan Langsung Dibanding "Online"",
<https://nasional.kompas.com/read/2018/03/27/16305271/ombudsman-masyarakat-memilih-urus-layanan-langsung-dibanding>

Penulis : Robertus Belarminus

Editor : Bayu Galih