

# OMBUDSMAN PERKUAT INDIKATOR PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK

Selasa, 29 Oktober 2024 - Fuad Mushofa

Kupang - Ombudsman RI selenggarakan diskusi terpumpun dengan tema Penguatan Indikator Pengawasan Pelayanan Publik 2025 bersama perangkat daerah khususnya Badan Perencanaan dan Pembangunan Daerah kabupaten dan kota di Provinsi Nusa Tenggara Timur, pada Selasa (29/10) di Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Nusa Tenggara Timur.

Hadir dalam diskusi ini sebagai narasumber Anggota Ombudsman RI Robert Na Endi Jaweng, Kepala Perwakilan Ombudsman NTT Darius Beda Daton, Kepala Keasistenan Manajemen Pengetahuan Ombudsman RI Aat Sugihartati, Koordinator Bidang Pemantauan, Evaluasi dan Pengendalian Pembangunan Daerah wilayah III Kementerian PPN Bappenas Andi Setiyo Pambudi, serta para kepala dinas terkait dari berbagai kabupaten dan kota di NTT.

Robert menyampaikan bahwa diskusi ini diadakan untuk mendengar, menggali dan menjangking masukan dari para penyelenggara pelayanan publik di daerah. Gagasannya adalah bagaimana antara pelayanan publik dan pembangunah daerah diintegrasikan.

Karena pada dasarnya tugas utama pemerintah ada tiga, yaitu tugas pembangunan daerah, tugas pemberdayaan masyarakat, serta tugas pelayanan publik. Dalam konteks Ombudsman sebagai lembaga negara pengawas pelayanan publik, bahwa kaitan antara pelayanan publik dan pembangunan daerah sangat kuat.

Sejalan dengan hal tersebut, Kepala Keasistenan Manajemen Pengetahuan Ombudsman RI Aat Sugihartati dalam paparannya menjelaskan transformasi Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang diselenggarakan oleh Ombudsman RI. Dimana dari tahun 2013 hingga 2021 penilaian yang dilakukan hanya melihat pemenuhan strandar pelayanan, dan mulai 2022 hingga 2024 telah mengukur kompetensi pelaksana, pemenuhan standar pelayanan, persepsi masyarakat dan pengelolaan pengaduan. Dan tahun depan di 2025, akan berubah menjadi Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Dengan perubahan menjadi opini ini, Aat melanjutkan, dilakukan dengan tujuan agar mampu menggambarkan mutu penyelenggaraan pelayanan publik, mampu memperoleh tingkat kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara, memetakan potensi maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, serta mampu memberikan pengaruh kepada penyelenggara guna perbaikan dan penyelenggaraan pelayanan publik.