

OMBUDSMAN RI : PENILAIAN PELAYANAN PUBLIK 2022 LEBIH SUBSTANTIF

Jum'at, 19 Agustus 2022 - Siti Fatimah

Jakarta - Ombudsman RI Perwakilan Jakarta Raya di tahun 2022 akan melaksanakan penilaian penyelenggaraan pelayanan publik di wilayah Provinsi DKI Jakarta, Kabupaten Bogor, Kota Bogor, Kota Depok, Kota Bekasi, dan Kabupaten Bekasi. Penilaian tersebut dilaksanakan secara serempak mulai dari September-November 2022.

Guna mematangkan kegiatan tersebut Ombudsman RI Jakarta Raya menggelar sosialisasi dan pendampingan penilaian penyelenggaraan pelayanan publik untuk jajaran Pemerintah Daerah di tahun 2022. Agenda sosialisasi dan pendampingan diselenggarakan di The Grove Suites Hotel pada Selasa (14/8/2022). Acara dihadiri oleh 5 Kantor Pertanahan di wilayah kerja Kantor Wilayah BPN Provinsi Jawa Barat, 5 Kantor Pertanahan di wilayah kerja Kantor Wilayah BPN Provinsi DKI Jakarta, 2 Polres di wilayah Polda Jawa Barat dan 6 Pemerintah Daerah yang berada di wilayah kerja Ombudsman Jakarta Raya.

Pada tahun 2022 ini Ombudsman RI melakukan penyempurnaan penilaian penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun-tahun sebelumnya. Fokus penilaian pada tahun ini tidak hanya mengenai ketersediaan standar pelayanan dan penilaian persepsi maladministrasi saja, namun juga mengukur kompetensi penyelenggara layanan, sarana dan prasarana, pengelolaan pengaduan. Hasil dari penilaian tersebut akan menghasilkan Opini Pengawasan Pelayanan Publik.

Dedy Irsan selaku Kepala Perwakilan Ombudsman RI Jakarta Raya mengatakan bahwa dengan adanya Opini Pengawasan Pelayanan Publik yang dihasilkan dari penilaian Ombudsman, diharapkan dapat menjadi acuan bagi penyelenggara layanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publiknya serta dapat memperkuat pengawasan Ombudsman untuk mencegah maladministrasi.

Dalam forum yang sama Anggota Ombudsman RI Hery Susanto saat memberikan sambutan sekaligus membuka acara tersebut mengatakan bahwa dalam pengelolaan pelayanan publik perlu dilakukan pencegahan maladministrasi, untuk itu kami saat ini melakukan pendekatan dengan metode Epta Helix. Pada metode tersebut terdapat 7 unsur yang saling berhubungan, Ombudsman RI menjadi center metode sebagai unsur pengawas penyelenggaraan pelayanan publik yang dikelilingi oleh 6 unsur elemen yaitu Pemerintah Pusat dan Daerah, Kelompok Bisnis, Kampus/Akademisi, Masyarakat, DPR/DPRD, dan Pers.

"Penyelenggaraan pelayanan publik perlu mengoptimalkan pendekatan tersebut, sebab ada langkah koordinasi, kolaborasi dan sinergitas dalam pelayanan publik, tentu itu dapat meminimalisir maladministrasi. Maladministrasi terjadi karena ada sengkabut pelayanan dimana tidak ada harmoni, koordinasi dan kerjasama antar elemen penyelenggara pelayanan publik, masyarakat luas dan Ombudsman. Penilaian penyelenggaraan pelayanan publik 2022 ini melibatkan masyarakat sebagai pengguna pelayanan sehingga lebih substantif dibanding tahun-tahun sebelumnya," pungkas Hery.