

OMBUDSMAN RI LAKUKAN PENDAMPINGAN SURVEI KEPATUHAN PELAYANAN PUBLIK

Sabtu, 24 Juli 2021 - Siti Fatimah

KOTA GORONTALO, Kominfo - Sekretaris Daerah Provinsi Gorontalo Darda Daraba menerima kunjungan kerja anggota Ombudsman RI, Hery Susanto di ruang Huyula Kantor Gubernur Gorontalo, Jumat (23/7/2021).

Kunjungan tersebut dalam rangka pendampingan survei penilaian kepatuhan pelayanan publik kepada Pemerintah Provinsi Gorontalo.

"Terkait dengan kunjungan hari ini semata-mata karena Ombudsman mempunyai agenda rutin setiap tahun terkait dengan survei kepatuhan pelayanan publik di semua provinsi. Kemudian dalam rangka pendampingan proses survei kepatuhan ini maka saya diberi tugas oleh pimpinan Ombudsman pusat agar berkunjung ke Gorontalo dan Sulsel," kata Anggota Ombudsman RI, Hery Susanto.

Hery menuturkan pendampingan merupakan bagian tak terpisahkan dari penilaian kepatuhan terhadap undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Tujuannya adalah mendorong pemerintah daerah sebagai penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi komponen standar pelayanan publik, pengenalan komponen indikator yang dinilai oleh Ombudsman, serta melakukan pemetaan produk layak administrasi.

"Saya tadi sudah mendapatkan informasi bahwa di tingkat Provinsi Gorontalo sudah mendapatkan survei dari Ombudsman Perwakilan Gorontalo. Namun karena sudah terjadwal, sehingga kami tetap harus berkunjung ke Gorontalo," ucap Hery.

Penilaian kepatuhan pelayanan publik sendiri diselenggarakan untuk mencegah terjadinya maladministrasi pada unit pelayanan publik pemerintah pusat dan daerah melalui pemetaan pemenuhan komponen standar pelayanan sebagaimana diatur dalam UU 25/2009.

Varibel yang menjadi penilaian produk administrasi Kepatuhan Pelayanan Publik diantaranya; standar pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan, sarana dan prasarana, pelayanan khusus, penilaian kepuasan masyarakat, misi, visi dan moto pelayanan, dan atribut pelayanan terpadu.

Sementara itu, Sekda Darda Daraba dalam kesempatan berharap kunjungan ini bisa meningkatkan sinergitas Ombudsman dengan Pemprov Gorontalo. Ia juga menyampaikan bahwa selama ini pihaknya sangat terbantu dengan Ombudsman dalam hal pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Terkait peningkatan pelayanan publik, Darda menyebutkan ada 11 inovasi telah dibuat oleh OPD. Salah satunya ialah Sahabat No Tilang yang digagas oleh Dinas Perhubungan Provinsi Gorontalo untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus izin operasi angkutan umum.

"Kami selalu berupaya untuk pelayanan publik sudah by sistem. Contohnya kemarin kita buat satu inovasi Sahabat No Tilang. Lewat sistem ini mempermudah masyarakat dalam mengurus kendaraan yang tadinya harus datang ke kantor, sekarang sudah bisa diakses secara online," imbuh Darda.