

# OMBUDSMAN RI MULAI LAKUKAN PENILAIAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Jum'at, 05 Agustus 2022 - Fuad Mushofa

JAKARTA - Ombudsman RI akan memulai Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik tahun 2022 ke instansi penyelenggara baik di tingkat pusat maupun daerah. Penilaian ini merupakan salah satu upaya pencegahan maladministrasi dengan menilai kondisi penyelenggaraan pelayanan publik secara komprehensif dengan hasil akhirnya berupa Opini Pengawasan Pelayanan Publik.

Ombudsman RI akan menilai 25 Kementerian, 14 Lembaga, 34 Provinsi, 416 Kabupaten dan 98 Kota, mulai bulan Agustus hingga Oktober, dan akan disampaikan hasilnya pada bulan Desember. Demikian disampaikan oleh Wakil Ketua Ombudsman RI Bobby Hamzar Rafinus saat membuka kegiatan Sosialisasi Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2022 tingkat Kementerian Lembaga, di Jakarta, Rabu (8/5/2022). Sosialisasi Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik tahun 2022 ini juga dilakukan oleh seluruh Kantor Perwakilan Ombudsman RI untuk tingkat Provinsi, Kabupaten/Kota.

Melalui Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik tahun 2022 ini, diharapkan dapat mendorong pemerintah pusat dan pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik baik dari pemenuhan standar pelayanan, sarana prasarana, kompetensi penyelenggara layanan dan pengelolaan pengaduan. Perbaikan peningkatan kualitas pelayanan publik serta pencegahan terhadap maladministrasi melalui pemenuhan standar pelayanan, pemenuhan sarana prasarana, peningkatan kompetensi penyelenggara layanan, serta kualitas pengelola pengaduan pada tiap unit pelayanan publik baik di pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.

Kepala Keasistenan Manajemen Pengetahuan dan Penilaian Kepatuhan Ombudsman RI Aat Sugihartati dalam paparannya menambahkan, terdapat beberapa perbedaan antara Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik tahun 2021 dengan 2022. Salah satunya adanya narahubung di setiap instansi yang dinilai. Narahubung ini dibentuk untuk memudahkan koordinasi pada saat penilaian. Dari segi metode, Penilaian tahun 2022 tidak hanya menilai ketampakan fisik (observasi), namun juga dengan metode wawancara, observasi, dan studi dokumen. Adapun untuk hasil akhirnya berupa Opini Pengawasan Pelayanan Publik, tidak lagi berupa hasil Penilaian Kepatuhan Predikat Tinggi dengan Zonasi Hijau, Kuning atau Merah.

Adapun terkait produk layanan yang dinilai, untuk tingkat Kementerian/Lembaga di diambil sebanyak 5 produk dari setiap unit pelayanan yang memberikan layanan langsung kepada masyarakat berupa produk administratif. Dengan penentuan jumlah unit pelayanan sebagai lokus penilaian sebanyak 50% dari total unit pelayanan yang ada pada Kementerian/Lembaga tersebut. Apabila pada Kementerian/Lembaga terdapat unit pelayanan terpadu, maka wawancara dan observasi dilakukan pada unit layanan terpadu tersebut.

Di akhir, Aat mengingatkan dalam pelaksanaan penilaian penyelenggaraan publik oleh Ombudsman RI, instansi yang dinilai dilarang memberikan barang, hadiah, atau janji dalam bentuk apapun termasuk pemberian makanan/minuman/konsumsi kepada Tim Ombudsman.