

OMBUDSMAN RI TEGASKAN VARIABEL SUBSTANTIF MASUK PENILAIAN KEPATUHAN PELAYANAN PUBLIK 2023

Selasa, 04 Juli 2023 - Siti Fatimah

TRIBUNJAKARTA.COM, JAKARTA - Ombudsman RI menegaskan penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di tahun 2023 berbeda dengan tahun-tahun sebelumnya.

Dimana, bukan hanya terhadap variabel atributif, melainkan juga variabel substantif. Demikian ditegaskan oleh Anggota Ombudsman RI, Hery Susanto dalam Workshop Pendampingan Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2023 di wilayah kerja Ombudsman RI Perwakilan Jakarta Raya, Senin (3/7/2023).

"Saya meyakini seluruh variabel atributif, seperti ketersediaan informasi layanan yang memuat persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur, jangka waktu, dan lain sebagainya di wilayah DKI Jakarta dan daerah kab/kota penyangganya sudah tuntas atau hampir tuntas. Namun yg terpenting adalah bagaimana variabel substantif juga bisa dipenuhi," tegas Hery.

Variabel substantif yang dinilai adalah kepatuhan terhadap produk hukum yang disampaikan Ombudsman RI.

"Apabila ada tindakan korektif dari hasil pemeriksaan dugaan maladministrasi, kita menilai apakah hasil tersebut dipatuhi/ditindaklanjuti atau tidak oleh instansi Terlapor. Jika tidak dipatuhi, maka nilai instansi tersebut bisa terkoreksi hingga tidak akan layak mendapatkan Predikat Tinggi atau masuk dalam Zona Hijau, sebab nilainya akan berkurang," lanjutnya.

"Oleh karenanya, dalam Penilaian Kepatuhan di tahun ini harus dilihat lagi, apakah instansi pernah mendapatkan Tindakan Korektif dari LAHP Ombudsman atau tidak. Kalau pernah, apakah sudah ditindaklanjuti atau belum. Namun hal itu baru bisa untuk kementerian/lembaga dan pemprov," tegasnya lagi.

Hal ini menjadi dasar bagi Ombudsman RI untuk melakukan pendampingan teknis lebih lanjut agar kepatuhan pelayanan publik menjadi lebih baik. Senada, Kepala Perwakilan Ombudsman RI Jakarta Raya, Dedi Irsan juga menekankan bahwa di tahun ini, Ombudsman RI mulai bergerak pada penilaian kualitas substantif.

"Kami ingin menegaskan bahwa di tahun ini, yang perlu disiapkan bukan hanya soal atribut pelayanan, namun yang menjadi catatan adalah soal tindak lanjut terhadap tindakan korektif yang disampaikan Ombudsman RI, dimana hal tersebut harus ditindaklanjuti sebagai upaya nyata perbaikan pelayanan publik, khususnya dalam hal ini di wilayah kerja Jakarta Raya," ungkapanya.

Dalam kegiatan ini, Hery Susanto juga menekankan bahwa pelaksanaan MoU atau Nota Kesepakatan antara Ombudsman RI dan Pemprov DKI Jakarta dan pemkab/kota daerah penyangganya perlu dilakukan sebelum Penilaian Kepatuhan dimulai. Pihaknya menghimbau agar seluruh penyelenggara pelayanan publik bisa melakukan Memorandum of Understanding (MoU) dengan Ombudsman RI hingga dilakukan Perjanjian Kerjasama (PKS) dengan Kantor Perwakilan ORI di daerah. Hal ini menjadi dasar bagi Ombudsman RI untuk melakukan pendampingan teknis lebih lanjut agar kepatuhan pelayanan publik menjadi lebih baik.

"Semoga di tahun depan sudah terjalin MoU, sehingga pendampingan terhadap Penilaian Kepatuhan di wilayah Jakarta Raya bisa lebih komprehensif," pungkas Hery.