FINALISASI PENILAIAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK, OMBUDSMAN BABEL HARAP INSTANSI LAKUKAN PERBAIKAN PENGELOLAAN PENGADUAN

Senin, 21 November 2022 - Agung Nugraha

Pangkalpinang - Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bangka Belitung telah melakukan tahapan finalisasi Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2022. Dalam kesempatan ini terdapat beberapa catatan selama proses penilaian berlangsung, yaitu diharapkan instansi yang dinilai oleh Ombudsman dapat melakukan perbaikan terhadap pengelolaan pengaduan.

Survei Pelayanan Publik pada tahun ini menggunakan indikator pengelolaan pengaduan sebagai salah satu penilaian, tujuannya untuk melihat sejauh mana penyelenggaraan pelayanan publik secara mandiri menyelesaikan keluhan pelayanan yang disampaikan oleh pengguna layanan.

Menurut Kepala Perwakilan Ombudsman Babel, Shulby Yozar Ariadhy pada Senin (21/11/2022) menuturkan bahwa salah satu poin nilai kecil di pengelolaan pengaduan adalah kurangnya pencatatan secara administratif dalam mengelola pengaduan sehingga tidak ada bukti penilaian. Selain itu. kurangnya pembinaan maupun pelatihan terhadap petugas pengelolaan pengaduan menjadi salah satu bagian yang dinilai oleh Ombudsman Babel. "Ombudsman Babel menemukan dalam pengelolaan pengaduan cenderung instansi yang dinilai tidak menindaklanjuti laporan pengaduan berdasarkan tahapan-tahapan dalam Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik," ungkap Yozar.

Ombudsman Babel telah menyelesaikan 1.137 kertas kerja Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Untuk finalisasi nilai akhir ditentukan oleh Keasistenan Utama Pencegahan Maladministrasi untuk menentukan kategorisasi kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang dinilai dari masing-masing instansi Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah.

"Secara keseluruhan Ombudsman Babel menilai ada beberapa peningkatan standar pelayanan yang sudah dilakukan. Terhadap hasil ini dapat dipertahankan oleh masing-masing instansi agar cerminan kualitas pelayanan publik dapat dirasakan oleh masyarakat secara akuntabilitas," tutup Yozar.