KUMPULKAN PEMDA, OMBUDSMAN JATIM SIAPKAN PENILAIAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Selasa, 09 Agustus 2022 - Ilham Putra Hutama

SURABAYA - Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Timur mengadakan sosialisasi menjelang pelaksanaan Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik 2022 di Hotel JW Marriott Surabaya, Senin (8/8/2022). Sosialisasi ini ditujukan kepada Perwakilan Pemerintah Provinsi Jawa Timur dan 38 Kabupaten/Kota Jawa Timur.

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Jawa Timur, Agus Muttaqin membuka acara yang dihadiri tiga utusan dari masing-masing kabupaten/kota. Acara berlangsung istimewa karena menghadirkan Founder Harian Disway Dahlan Iskan dan Guru Besar FISIP Universitas Airlangga Prof. Jusuf Irianto. Keduanya melengkapi narasumber dari internal yang juga Kepala Keasistenan Pemeriksaan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur, Muflihul Hadi. Acara juga dihadiri Asisten I Bidang Pemerintahan dan Kesra Benny Sampirwanto mewakili Gubernur Jawa Timur.

Agus mengatakan, dua tugas utama Ombudsman RI adalah pencegahan praktik maladministrasi dan penerimaan aduan masyarakat. ''Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah salah satu upaya Ombudsman RI untuk melaksanakan tugas pencegahan maladministrasi,'' kata Agus dalam sambutan.

Menurut dia, pada tahun ini Penilaian Pelayanan Publik tidak lagi menggunakan metode survei berbasis pengamatan (observasi) atas pemenuhan standar pelayanan. Tetapi, menguji lebih mendalam dengan menggunakan empat dimensi, yakni uji kompetensi penyelenggara pelayanan dan sarana/prasarana, pemenuhan standar pelayanan, wawancara pengguna layanan untuk menguji persepsi maladministrasi, dan pengelolaan pengaduan.

''Dengan berubahnya metodologi dan banyaknya instrumen penilaian, kami anggap perlu dilakukan sosialisasi dengan mengundang seluruh pemda calon responden. Kami berharap, semua pemerintah daerah nantinya dapat memahami dan menyiapkan dokumen yang kami minta,'' kata Agus.

Lebih lanjut Agus membeberkan, Ombudsman RI sengaja memperbanyak dimensi penilaian seiring dengan peningkatan produk penilaian dari survei menjadi Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Agus berharap, Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik menjadi salah satu komponen pertimbangan bagi Kementerian Keuangan untuk mengalokasikan besaran Dana Insentif Daerah (DID).

Agus juga menjelaskan, bahwa kegiatan sosialisasi ini merupakan tahapan awal dalam penilaian yang bertujuan menyampaikan segala informasi atas rencana tim Ombudsman RI turun ke lapangan. ''Masa pengambilan data akan dilakukan mulai 22 Agustus hingga 5 November 2022,'' jelas Agus.

Selain itu, sosialisasi ini menjadi pengingat bagi stake holder dalam penilaian untuk terus memperbaiki pelayanan publik. ''Kami sengaja menghadirkan dua narasumber di luar Ombudsman RI untuk memperkuat pemahaman terkait standar pelayanan, Prof Jusuf dari akademisi bisa menjelaskan filosofis standar pelayanan, dan Pak Dahlan bisa memberikan motivasi kepada penyelenggara pelayanan publik atas pentingnya pemenuhan standar pelayanan,'' ujar Agus.

Agus juga memaklumi bahwa selama ini pemerintah daerah sangat sering menjadi objek penilaian. Sebut saja, Survei Integritas SPI KPK, Zona Integritas WBK/WBBM Kemenpan RB, Indeks Pelayanan Publik Kemenpan RB, Indeks Standar Pelayanan Minimal Kemendagri, dan Survei Internal dari Pemda.

''Namun, semua penilaian itu jangan sampai mengganggu apalagi mengorbankan pelayanan, seolah tidak ada waktu untuk melayani pemohon, sekadar melayani penilaian yang menjadi prioritas tetap pemohon pelayanan, penilaian itu sekadar salah satu instrumen mengukur kualitas pelayanan, sasaran akhirnya adalah pemenuhan kepuasan pelayanan,'' ungkap Agus.

Agus juga menyampaikan, hasil Survei pada 2021 menempatkan mayoritas Pemerintah Daerah di Jawa Timur memiliki Kepatuhan Sedang atas pemenuhan standar pelayanan. Dengan rincian, total ada 28 Kabupaten/kota mendapatkan Zona Kuning alias Kepatuhan Sedang. ''Sementara yang Kepatuhan Tinggi atau Zona Hijau hanya sembilan kabupaten/kota dan dua kabupaten mendapatkan Zona Merah atau Kepatuhan Rendah,'' jelas Agus. (*)