

MALADMINISTRASI JABAR TERENDAH KEDUA SETELAH NTT

Jum'at, 22 Maret 2019 - Iman Dani Ramdani

BANDUNG - Ombudsman Republik Indonesia (RI) menempatkan Provinsi Jawa Barat sebagai provinsi terendah kedua setelah Provinsi Nusa Tenggara Timur (NTT) dalam hasil survei Indeks Persepsi Maladministrasi (Inperma).

Survei Inperma merupakan cara Ombudsman RI dalam mendapatkan data primer dari pengguna layanan lewat pemetaan tingkat administrasi pada layanan publik dasar.

"Survei persepsi maladministrasi oleh Ombudsman RI untuk mengukur kualitas pelayanan administrasi publik kepada masyarakat," terang Gubernur Jabar Ridwan Kamil se usai menghadiri Peluncuran Inperma Provinsi Jabar di Gedung Sate, Jalan Diponegoro, Kota Bandung, Kamis (21/3/2019).

Ombudsman sendiri melakukan survei Inperma kepada 10 pemerintah daerah tingkat provinsi yang telah mendapat predikat zona hijau dalam hal pelayanan publik dan kepatuhan terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.

Ke-10 pemerintah provinsi tersebut adalah Pemprov Sumatera Utara (Sumut), Kepulauan Riau (Kepri), Jambi, DKI Jakarta, Jabar, Banten, NTT, Kalimantan Timur (Kaltim), Sulawesi Selatan (Sulsel), dan Pemprov Sulawesi Utara (Sultra).

Gubernur yang akrab disapa Emil itu menyebut, Pemprov Jabar berada di posisi kedua terbaik dengan predikat Maladministrasi Terendah Kedua dengan skor 4,98. Adapun posisi pertama ditempati Pemprov NTT dengan skor Inperma 4,87.

Sementara skor Inperma pemerintah provinsi lainnya, yakni Pemprov Sumut 5,28, Kepri 5,45, Jambi 5,44, DKI Jakarta 5,11, Banten 5,52, Kaltim 5,46, Sulsel 5,30, dan Sultra 5,47.

"Ini bagus tapi belum perfect, saya bilang. Percept itu kalau persepsi maladministrasinya tidak ada," ujar Emil.

Meski begitu, Emil menilai, hasil survey Inperma ini menandakan bahwa pelayanan publik di Provinsi Jabar semakin baik dan tinggal ditingkatkan lagi agar mendapat nilai sempurna.

Lebih jauh Emil mengatakan, di era dynamic governance, Pemprov Jabar kini terus berupaya meningkatkan pelayanan publik dengan cara mengurangi interaksi dan tatap muka antara masyarakat dengan petugas-petugas pelayanan publik.

"Dengan konsep tersebut, Pemprov Jabar berusaha membuat suatu sistem dimana negara yang mendatangi rakyat, bukan rakyat yang mendatangi negara," jelasnya.

Oleh karenanya, lanjut Emil, Pemprov Jabar meluncurkan sejumlah program inovasi pelayanan masyarakat, seperti Samsat J'bret dimana masyarakat dapat membayar pajak kendaraannya secara online hasil kerja sama dengan sejumlah pihak ketika sebagai rekanan.

"Maka dari itu, saya tekankan lagi bahwa ASN (aparatur sipil negara) Jabar itu harus mempunyai tiga nilai dalam menjalankan pekerjaannya, yakni berintegritas, profesional dan melayani sepenuh hati," tegas Emil.

"Intinya lakukan pelayanan seperti maunya masyarakat. Warga sekarang biasa online, ya udah kita design bayar pajak lewat Bukalapak, Tokopedia, yang biasa ke minimarket bayarnya ke Alfamart, Indomaret, dan lain seterusnya," sambungnya.

Emil menambahkan, konsep serupa akan diterapkan pula dalam semua sektor pelayanan publik di Jabar. Karenanya, Emil pun mengajak stakeholder dan para perangkat daerah untuk berfikir seperti halnya konsumen.

"Dengan sistem dynamic governance dan menjunjung tiga nilai ASN, ke depan kita juga berharap, hasil survey ini akan menjadi lebih baik dan berbanding lurus dengan kepuasan masyarakat," pungkasnya.