

# OMBUDSMAN BABEL RESMI LAKUKAN PENILAIAN KEPATUHAN 2021 TERHADAP SELURUH PEMDA DAN INSTANSI VERTIKAL

Sabtu, 24 April 2021 - Umi Salamah

PANGKALPINANG- Lembaga Negara pengawas pelayanan publik Ombudsman RI Pusat bersama seluruh Kantor Perwakilan yang ada di seluruh Indonesia pada tahun ini akan melaksanakan dan menganugerahkan predikat Survei Kepatuhan bagi instansi pemerintah penyelenggara pelayanan publik. Hal tersebut diungkapkan oleh Kepala Perwakilan Ombudsman RI Perwakilan Bangka Belitung, Shulby Yozar Ariadhy setelah menggelar rapat pembahasan bersama seluruh personel enumerator di Kantor Ombudsman Babel, Jumat (23/03). Dalam survei kepatuhan ini, Ombudsman akan mengukur sejauh mana suatu unit layanan publik Pemerintah memenuhi komponen standar pelayanan sebagaimana amanat UU 25/2009 tentang Pelayanan Publik.

"Ombudsman Babel siap melaksanakan Survei Kepatuhan Tahun 2021 ini terhadap instansi pemerintah yang ada pada 7 (tujuh) Pemerintah Kabupaten/Kota dan 1 (satu) Pemerintah Provinsi, serta beberapa instansi vertikal yang ada di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Kepatuhan terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 khususnya pemenuhan komponen standar pelayanan tentunya merupakan sesuatu hal yang wajib dilaksanakan, karena sebagai bentuk komitmen suatu instansi untuk mencegah perilaku maladministrasi yang ada wilayah kerjanya", Ungkap Yozar.

Lebih lanjut Yozar mengatakan bahwa ada beberapa hal yang berbeda dalam pelaksanaan penilaian Survei Kepatuhan pada Tahun 2021, diantaranya pelaksanaan kegiatan ini memanfaatkan kecanggihan teknologi berbasis aplikasi dalam hal teknis pengambilan data, verifikasi, dan finalisasi. Kemudian ada perubahan bobot penilaian pada hampir semua variabel. Untuk mekanisme surveinya masih relatif sama dengan tahun-tahun sebelumnya yaitu dilakukan dengan mengamati tampilan fisik (*tangibility*), observasi secara mendadak, dan bukti foto terhadap indikator serta variabel penilaian.

Kemudian Yozar menjelaskan bahwa output dari pelaksanaan Survei Kepatuhan ini akan diperoleh nilai yang dibagi ke dalam 3 (tiga) kategorisasi yaitu Zona Merah (kepatuhan rendah), Zona Kuning (kepatuhan sedang), dan Zona Hijau (kepatuhan tinggi). Secara outcome, Yozar berharap setiap instansi pemerintah dapat memenuhi komponen standar pelayanan publik sebagaimana ketentuan Pasal 21 UU 25/2009 Tentang Pelayanan Publik sebagai bentuk pelayanan yang prima kepada masyarakat terutama pada masa pandemi Covid-19 misalnya dengan mengefektifkan website instansi sebaik mungkin.

"Dalam waktu yang tidak terlalu lama kita akan survei. Yang perlu jadi catatan kita bersama adalah penilaiannya agak berbeda dari tahun-tahun sebelumnya. Ombudsman merespon cepat dampak dari pandemi ini, salah satunya bahwa setiap instansi harus mampu beradaptasi memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cara tidak tatap muka atau online melalui website. Hal ini merupakan salah satu poin penting dari penilaian kepatuhan 2021," tutup Yozar.