

# OMBUDSMAN BABEL SAMPAIKAN TINDAK LANJUT SURVEI KEPATUHAN 2023

Kamis, 26 Oktober 2023 - Agung Nugraha

Pangkalpinang -Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Bangka Belitung telah melakukan kegiatan Survei Penilaian Kepatuhan Pelayanan Publik Tahun 2023 terhadap Pemerintah Daerah, Kepolisian Resor, dan Kantor Pertanahan. Kepala Perwakilan Ombudsman Babel Shulby Yozer Ariadhy telah menyampaikan hasil tindak lanjutnya pada Kamis (26/10/2023) di Kantor Ombudsman Babel.

Yozer mengungkapkan bahwa pelaksanaan penilaian kepatuhan adalah berdasarkan Pasal 7 huruf g Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 dan secara petunjuk teknis pelaksanaan berdasarkan Keputusan Ketua Ombudsman RI Nomor 170 tahun 2023.

"Ombudsman Babel telah melalui rangkaian penilaian kepatuhan dari Juni sampai Oktober. Beberapa tahapan yang kami lakukan, seperti pendampingan, workshop, pengambilan data, supervisi, dan terakhir memasukkan data penilaian yang kemudian akan dilakukan proses verifikasi oleh Keasistenan Utama Manajemen Pencegahan Maladministrasi Ombudsman RI," ungkap Yozer.

Yozer mengapresiasi seluruh instansi yang dinilai oleh Ombudsman Babel dikarenakan tidak ada instansi yang menolak untuk dinilai. "Dengan demikian, seluruh elemen masyarakat akan mengetahui hasil penilaian kepatuhan tahun ini. Kita berharap kualitas pelayanan dapat dirasakan masyarakat, selain itu dorongan dari kepala daerah atau kepala unit sangat menentukan hasil penilaian. Semoga tahun ini seluruh pemerintah daerah, kepolisian resor dan kantor pertanahan mendapatkan hasil yang terbaik," ujar Yozer.

Hasil penilaian kepatuhan terbagi menjadi lima opini pelayanan publik, dengan rincian interval nilai dan zona sebagai berikut, 1) Kualitas Tertinggi dengan interval nilai 88 - 100 Zona Hijau; 2) Kualitas Tinggi dengan interval nilai 78-87,99 Zona Hijau; 3) Kualitas Sedang dengan interval nilai 54-77,99 Zona Kuning; 4) Kualitas Rendah dengan interval nilai 32-53,99 Zona Merah; dan 5) Kualitas Rendah dengan interval nilai 0-31,99 Zona Merah.

Pengumuman hasil penilaian kepatuhan 2023 direncanakan akan dilaksanakan pada akhir November atau awal Desember. Ombudsman Babel saat ini sedang melakukan pengolahan data penyelesaian masyarakat sebagai faktor penentu apakah piagam penghargaan diberikan atau tidak kepada instansi yang dinilai.

"Ombudsman Babel masih menemukan dalam proses penilaian kepatuhan masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan oleh penyelenggara pelayanan publik, seperti frekuensi dan dokumentasi kegiatan evaluasi atau pengawasan atau monitoring dari atasan langsung atau inspektorat, kegiatan pembinaan dan pelatihan terhadap pengelola pengaduan masyarakat, serta terdapat beberapa instansi yang kurang menyediakan sarana dan prasarana bagi pengguna layanan dari kelompok rentan, seperti ibu hamil, anak, disabilitas, dan lansia," tutup Yozer.