

PEMDA DI PROVINSI JAMBI TARGETKAN KUALITAS TERTINGGI KEPATUHAN

Senin, 16 Januari 2023 - Abdul Latif

Seluruh instansi pemerintah daerah di lingkungan Pemerintah Provinsi Jambi dan kabupaten/kota perlu menargetkan dapat meraih kualitas tertinggi penilaian pelayanan publik di tahun 2023 dan tahun-tahun ke depan berikutnya. Hal ini terkait telah keluarnya hasil penilaian pelayanan publik tahun 2022 yang dilakukan oleh Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jambi terhadap delapan pemerintah kabupaten, dua pemerintah kota, dan satu Pemerintah Provinsi Jambi.

Pada penilaian pelayanan publik 2022, sebanyak dua pemda di Jambi berhasil meraih 10 besar secara nasional, yaitu Pemerintah Provinsi Jambi, yang meraih peringkat ketujuh dari 34 provinsi yang ada di Indonesia, dan Kabupaten Tebo yang meraih peringkat kesepuluh dari 415 kabupaten yang ada di Indonesia. Selain itu Pemerintah Kabupaten Batang Hari dan Kota Jambi juga ikut memperoleh zona hijau atau kualitas tertinggi pelayanan publik, disusul kabupaten lainnya yang memperoleh kualitas tinggi, dan hanya Kabupaten Merangin yang memperoleh zona kuning atau kualitas sedang.

Capaian penilaian tersebut sekilas sudah merupakan gambaran pelayanan publik yang baik dan berkualitas dan prima. Padahal faktanya belum menggambarkan kualitas, perilaku dan sikap aparatur penyelenggara pelayanan publik terbaik dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Ada beberapa hal yang menjadi catatan karena masih lemahnya pelaksanaan dan sistem penilaian. Beberapa kelemahan atau belum sempurnanya penilaian pelayanan publik kepada pemerintah yaitu, pertama, penilaian masih menerapkan sampel instansi atau organisasi perangkat daerah penyelenggara pelayanan publik yang terbatas pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Dinas Pendidikan, Dinas Sosial, Dinas Kesehatan, dan dua puskesmas. Hal ini tentu tidak adil dan menggambarkan kondisi riil pelayanan publik satu provinsi dan kabupaten/kota.

Kedua, dari komponen hasil penilaian yang dilakukan, diketahui kompetensi penyelenggara, sarana dan prasarana, pengelolaan pengaduan, dan kepuasan masyarakat di seluruh instansi penyelenggara pelayanan publik belum merata dan sama. Hal ini sangat terlihat bila diukur dengan tingkat pendidikan penyelenggara pelayanan, sarana prasarana yang memadai dan ramah bagi kelompok disabilitas maupun penanganan pengaduan yang belum prima. Sedangkan yang ketiga, penanganan dan administrasi pengelolaan pengaduan belum sebanding dan selaras dengan kepuasan maupun banyaknya jumlah masyarakat. Hal ini sangat berkorelasi dengan sedikit banyaknya pengaduan yang dikeluhkan ke media sosial atau ke lembaga pengaduan eksternal dibandingkan ke pengelola pengaduan internal itu sendiri.

Harapannya tentu penilaian pelayanan publik tentu benar-benar menjadi opini pelayanan publik yang menggambarkan kualitas pelayanan publik. Seluruh lembaga pemerintah dan yang menjalankan amanat pelayanan publik seluruhnya ikut dinilai. Selain itu, penilaian pelayanan publik perlu memberikan ruang partisipatif aktif dari masyarakat sebagai pengguna dalam memberikan opini pelayanan publik secara langsung. Yang paling penting, kualitas pelayanan publik benar-benar prima dan terus berbenah dengan berkesinambungan.

Shopian Hadi, Asisten Perwakilan Ombudsman RI Jambi