OMBUDSMAN BABEL TERIMA RIBUAN ADUAN, AKADEMISI NILAI PELAYANAN PUBLIK DI BABEL BELUM OPTIMAL

Selasa, 27 Desember 2022 - Agung Nugraha

BANGKAPOS.COM, BANGKA -- Ombudsman Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung (Babel) menerima ribuan pengaduan soal pelayanan publik pada tahun 2022 di Bangka Belitung.

Akademisi sekaligus Dosen STISIPOL Pahlawan 12, Bambang Ari Satria menilai banyaknya laduan terkait penyelenggaraan pelayanan publik di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung menandai bahwa kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara layanan publik belum optimal.

Dia menjelaskan konsep pelayanan publik, ada tiga konsep yang perlu dipahami yakni pelayanan publik, penyelenggara pelayanan publik dan pengawas penyelenggara pelayanan publik.

Untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menerbitkan Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Ada enam indikator dalam Peraturan Menteri Nomor 17 Tahun 2017 tersebut yakni Kebijakan Pelayanan, Profesionalisme SDM, Sarana Prasarana Pelayanan, Sistem Informasi Pelayanan, Konsultasi dan Pengaduan, serta Inovasi Pelayanan.

l"Jika setiap unit penyelenggara pelayanan publik ingin memiliki Kinerja Pelayanan Prima maka enam indikator ini bisa menjadi jalan menuju predikat tersebut.

Hasil penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik yang dilakukan Ombudsman dan kemudian mendapat penilaian dan zona pelayanan harus perlu mendapat respon yang baik dari penyelenggara layanan," katanya.

Penilaian yang dilakukan oleh pengawas penyelenggara pelayanan publik tersebut untuk memastikan bahwa seluruh instansi penyelenggara pelayanan publik melaksanakan pelayanan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik.

Selain itu, untuk memastikan bahwa seluruh masyarakat mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas, murah, merata dan terjangkau serta memastikan bahwa penyelenggara layanan memberikan pelayanan kepada masyarakat mengacu pada SOP yang dibuat.

"Belum optimalnya kualitas pelayanan publik yang ada Di Bangka Belitung dikarenakan komponen enam indikator ini belum dapat terpenuhi secara maksimal. Seharusnya, penyelenggaraan pelayanan publik mengacu kepada enam indikator tersebut, mana yang sudah dipenuhi mana yang belum untuk menjadi catatan perbaikan pelayanan kedepan," katanya.(Bangkapos.com/Cici Nasya Nita)

Penulis: Cici Nasya Nita | Editor: Iwan Satriawan