

9 PEMDA ZONA KUNING DAN 5 PEMDA HIJAU DI KALSEL, HASIL PENILAIAN KEPATUHAN PELAYANAN PUBLIK 2022 DARI OMBUDSMAN

Rabu, 15 Februari 2023 - Ita Wijayanti

BANJARMASIN, SuaraBorneo.com - Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Kalimantan Selatan melaksanakan acara penyampaian Hasil Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik atau Opini Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia tahun 2022, pada Selasa (14/2/2023) di Banjarmasin.

Penilaian ini sudah dilaksanakan sejak 2015 terhadap Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah (K/L/D). Dasar hukumnya antara lain UU Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dan Peraturan Presiden Nomor 18 Tahun 2020 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional 2020-2024. Dalam Perpres tersebut, ditetapkan bahwa Penilaian Kepatuhan merupakan salah satu Program Strategis Nasional yang menjadi bagian dari 7 Agenda Pembangunan, khususnya terkait Transformasi Pelayanan Publik. Harapannya, melalui penilaian ini dapat secara utuh melihat kondisi pelayanan publik saat ini, dan kemudian merumuskan saran-saran atau rekomendasi untuk perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik dan pencegahan maladministrasi.

Kepala Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Kalimantan Selatan, Hadi Rahman menyampaikan, sebagai bentuk inovasi dalam pengawasan pelayanan publik, Ombudsman melakukan penyempurnaan penilaian penyelenggaraan pelayanan publik di tahun 2022. Tidak hanya mengukur pemenuhan standar pelayanan, penilaian juga mencakup pengukuran terhadap kompetensi penyelenggara, pemenuhan sarana dan prasarana, penilaian maladministrasi dari masyarakat, serta pengelolaan pengaduan. Kesemuanya diramu dalam 4 dimensi penilaian, yaitu input, proses, output dan pengaduan.

"Tahun 2022, penilaian dilakukan secara serentak pada 25 Kementerian, 14 Lembaga, 34 Pemerintah Provinsi, 98 Pemerintah Kota dan 415 Pemerintah Kabupaten se Indonesia. Di Kalsel, penilaian mencakup Pemerintah Provinsi, 2 Pemerintah Kota, 11 Pemerintah Kabupaten, 13 Kantor Kepolisian Resor (Polres) dan 13 Kantor Pertanahan. Total untuk lingkup pemda ada 83 lokus yang masuk dalam penilaian," ungkapnya.

Penilaian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode pengumpulan data wawancara kepada pejabat/petugas penyelenggara layanan, wawancara masyarakat, observasi ketampakan fisik (tangible) dan bukti dokumen pendukung standar pelayanan. Observasi dilakukan dengan mengamati pemenuhan sarana dan prasarana pada masing-masing unit pelayanan serta pemenuhan standar pelayanan pada 2 (dua) produk pelayanan yang paling banyak diakses pengguna layanan, dengan substansi yang meliputi kesehatan, pendidikan, sosial, perizinan, dan administrasi kependudukan.

Proses penilaian dilaksanakan secara objektif, independen dan mandiri. Pengambilan data pada rentang waktu antara Agustus-September 2022 oleh 15 Enumerator dan Asesor yang ditunjuk Pimpinan Ombudsman. Data yang diperoleh sebanyak kurang lebih 1029 kertas kerja kemudian diunggah ke dalam aplikasi hingga diproses ke tingkat nasional. Hasil penilaian disimpulkan dalam 5 kategori dan 3 zona. Zona hijau untuk kategori kualitas tertinggi dan tinggi, zona kuning untuk kualitas sedang dan zona merah untuk kualitas rendah dan terendah.

Beberapa catatan penting yang secara umum bisa diperoleh dari hasil penilaian tahun 2022 kemaren serta patut menjadi atensi dan ditindaklanjuti pemda, antara lain:

- Pembangunan pelayanan publik 4.0 yang terintegrasi, meliputi 4 dimensi (input, proses, output dan pengaduan), terutama pada proses dan input yang nilainya paling rendah dibandingkan dimensi lainnya. Artinya pembenahan terkait standar pelayanan, sarana dan prasarana serta kompetensi penyelenggara. Hal ini setidaknya melibatkan peran pembinaan, pelaksanaan dan pengawasan internal.
- Peningkatan sensitivitas pelayanan publik, dalam konteks kepekaan terhadap kondisi dan permasalahan pelayanan publik, termasuk menyangkut pemenuhan sarpras bagi kelompok rentan yang belum memadai.
- Pengembangan co-learning atau pembelajaran bersama guna meningkatkan pengetahuan dan pemahaman penyelenggara pelayanan publik, khususnya menyangkut komponen standar pelayanan, bentuk-bentuk maladministrasi, layanan khusus bagi kelompok rentan, sikap layanan petugas, serta kemampuan komunikasi dan penanganan pengaduan.
- Pelibatan masyarakat yang lebih banyak melalui diskusi/konsultasi publik mengingat masyarakat memiliki harapan yang semakin tinggi agar pelayanan publik bisa lebih cepat, lebih jelas biayanya, lebih sederhana prosedurnya, serta petugas

pelayanan lebih kompeten dan ramah.

- Penguatan pengelolaan pengaduan, dalam hal ketersediaan sarana pengaduan, penugasan petugas yang kompeten, kejelasan mekanisme dan tata cara, serta kepastian waktu dan tindak lanjut penyelesaian.

Hasil Penilaian Kepatuhan tahun 2022 di Kalsel mayoritas (9 pemda) masuk Zona Kuning atau Kualitas Sedang. Sementara jumlah pemda yang memperoleh predikat Zona Hijau bertambah, dari 3 pemda menjadi 5 pemda. Di tingkat Unit Pelayanan/Kerja, ada 35 unit dari berbagai pemda yang masuk predikat Zona Hijau. Bahkan 10 diantaranya memperoleh predikat Kualitas Tertinggi atau A.

"Bagi pemda dan unit pelayanan yang bisa masuk ke Zona Hijau diberikan penghargaan serta diminta untuk terus dipertahankan dan ditingkatkan. Jangan sampai terlena dan berpuas diri. Karena penilaian itu sifatnya dinamis, bisa berubah," ujar Hadi Rahman.

Sedangkan untuk pemda yang berada di Zona Kuning diharapkan tetap semangat dalam bekerja dan melayani serta perlu segera melakukan pembenahan dan langkah-langkah perbaikan.

"Diharapkan pada akhirnya melalui penilaian ini akan membawa kepada perubahan positif secara konsisten dan bermanfaat bagi pengguna layanan maupun masyarakat pada umumnya," harapnya. [ad/rls]