BERI PENDAMPINGAN, OMBUDSMAN BABEL ADAKAN WORKSHOP PENILAIAN PELAYANAN PUBLIK

Kamis, 11 Agustus 2022 - Agung Nugraha

PANGKALPINANG - Ombudsman Babel menyelenggarakan workshop Penilaian Pelayanan Publik dalam rangka persiapan pemerintah daerah dan kementerian/lembaga untuk meningkatkan pemenuhan standar pelayanan publik dan kompetensi pelaksana layanan bertempat di Fox Harris Hotel, Rabu (10/8/2022).

Acara ini dibuka secara oleh Anggota Ombudsman RI, Johannes Widijantoro dihadiri Kepala Perwakilan Ombudsman Babel, Shulby Yozar Ariadhy, Pj. Gubernur Babel diwakili Asisten I Pemerintahan dan Kesra, Rofiko Mukmin, Wakil Kepala Kepolisian Daerah Babel, Brigjen Pol Sugeng Suprijanto, perwakilan Kanwil ATR/BPN Babel dan para peserta dari pemerintah daerah, kepolisian resor, dan kantor pertanahan.

Anggota Ombudsman RI, Widijantoro mengungkapkan penilaian pelayanan publik pada tahun 2022 berbeda dengan tahun-tahun sebelumnya yang hanya menilai standar layanan secara ketampakan fisik (tangible), penilaian kali ini menambahkan tiga instrumen meliputi kompetensi pelaksana layanan, pengelolaan pengaduan, dan pendapat masyarakat.

"Ombudsman mempunyai dua tugas utama, yakni menerima dan memeriksa laporan masyarakat dan melakukan pencegahan maladministrasi. Penilaian pelayanan publik merupakan salah satu tugas Ombudsman berdasarkan Pasal 7 UU Nomor 27 Tahun 2008 tentang Pelayanan Publik. Pada tahun ini produk yang dihasilkan bukan tentang tingkat kepatuhan, tetapi opini pelayanan publik," ujar Widijantoro.

Pengambilan data penilaian terhadap instansi yang menjadi objek penilaian akan dilaksanakan mulai 22 Agustus sampai 18 November. Instansi pemerintah daerah yang akan dinilai meliputi Dinas Penanaman Modal, Dinas Kependudukan, Dinas Kesehatan, Dinas Pendidikan, Dinas Sosial, dan Puskesmas. Sedangkan, kementerian/lembaga yang dinilai meliputi Kantor Kepolisian Resor dan Kantor Pertanahan.

Sementara itu, Kepala Perwakilan Ombudsman Babel, Yozar mengapresiasi penyelenggara pelayanan publik yang sudah meningkatkan standar pelayanan. Diharapkan pada tahun ini ada perbaikan yang signifikan dari pemerintah daerah dan kementerian/lembaga untuk mempersiapkan instrumen penilaian tahun ini.

"Penilaian pelayanan publik bukan hanya semata untuk memperoleh predikat penilaian tertentu, tetapi juga kepercayaan dan kepastian layanan dapat dirasakan secara berkualitas. Melalui workshop dapat meningkatkan kompetensi peserta untuk mempersiapkan kegiatan penilaian penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus mengimplementasikan standar pelayanan publik secara berkualitas kepada masyarakat berdasarkan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik," ungkap Yozar.

Para peserta workshop mendapatkan beberapa materi pembekalan terkait dengan petunjuk teknis penilaian penyelenggaraan pelayanan publik, seperti dimensi dan variable penilaian, metodologi, serta pejabat yang akan diwawancarai selama penilaian dilakukan.

Diharapkan pada tahun ini, Ombudsman Babel menargetkan pemerintah daerah, kepolisian resor, dan kantor pertanahan mendapatkan predikat kategori A dengan interval nilai 88 - 100 poin. Hal ini untuk menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap hasil pengawasan dan pencegahan maladministrasi Ombudsman sekaligus kepastian layanan yang akan diberikan penyelenggara pelayanan publik. (**)