BERKAT PEMANFAATAN IT, PEMPROV JATIM SABET PREDIKAT TINGGI KEPATUHAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK 2022

Kamis, 02 Februari 2023 - Regar Febrianto Ardiansyah

SURYA.CO.ID, KOTA SURABAYA - Pemprov Jatim meraih penghargaan dari Ombudsman RI dengan Predikat Kualitas Tinggi atas Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Tahun 2022 dengan Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Rabu (1/2/2023).

Penghargaan tersebut diserahkan langsung oleh Pimpinan Pusat Ombudsman RI, Dr Johannes Widijantoro pada Gubernur Jawa Timur, Khofifah Indar Parawansa di Gedung Negara Grahadi Surabaya.

Pasalnya, penilaian kepatuhan tahun 2022 Jatim meraih nilai 79,25 atau masuk dalam kategori opini kualitas tinggi dan berada di zona hijau.

Capaian penilaian kepatuhan tahun 2022 ini meningkat dibandingkan tahun 2021 yang berada di angka 75,08 kategori C dengan opini Kualitas Sedang dan berada di zona kuning. "*Alhamdulillah, berkat kerja keras tim Pemprov Jatim mampu meningkatkan capaian penilaian kepatuhan di tahun 2022*," ungkap Khofifah.

Khofifah menambahkan, Pemprov Jatim beserta jajaran terus melakukan berbagai inovasi dalam memberikan layanan publik bagi masyarakat. Salah satunya pemanfaatan teknologi informasi (IT) yang bisa diakses dengan mudah oleh masyarakat di mana pun berada.

Khofifah menyebut, proses digitalisasi menggunakan IT mendorong sekaligus mempercepat akses layanan publik di Jawa Timur. Akses informasi dan pelayanan semakin cepat, mudah dan murah sangat diharapkan oleh masyarakat.

Seperti Dinas Pendapatan (Dispenda) Jatim yang terus mengembangkan layanan publik melalui IT yang memudahkan bagi masyarakat untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor di banyak tempat. Layanan yang telah ada ini diyakini mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat di Jawa Timur.

"*Tidak ada pembayaran kendaraan bermotor di Jatim dari loket ke loket bahkan dari meja ke meja. Akan tetapi melalui sistem sehingga yang berjalan adalah dokumen sehingga memudahkan masyarakat*," tegasnya.

"*Digitalisasi ini memberikan layanan yang mudah, cepat, murah dan lebih memuaskan. Bentuk pelayanan publik inilah yang kita butuhkan di banyak titik*," tambahnya.

Tidak hanya itu, Pemprov Jatim terus melakukan identifikasi tingkat kompetensi penyelenggara layanan, tersedianya sarana-prasarana, terpenuhinya komponen standar pelayanan, dan efektifnya pengelolaan pengaduan sebagaimana telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Juga, membantu pimpinan penyelenggara pelayanan publik untuk mengidentifikasi mutu penyelenggara layanan, komponen standar pelayanan, sarana prasarana, pengelolaan pengaduan yang masih perlu dipenuhi oleh unit/satuan kerja pelayanan publiknya dalam upaya meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik menjadi lebih baik.

"*Semoga pertemuan ini bisa mendorong kepatuhan pelaksanaan atas saran dan rekomendasi Ombudsman RI kepada para pihak terkait. Baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah guna perbaikan pelayanan publik di tiap wilayahnya sebagai upaya mencegah potensi terjadinya mal administrasi,*" ujar mantan Menteri Sosial itu.

Sementara Pimpinan Pusat Ombudsman RI, Johannes Widjiantoro mengatakan, penyerahan penghargaan ini membuktikan bahwa Pemprov Jatim terus berupaya mendorong kepatuhan

penyelenggaraan pelayanan publik sesuai amanah Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Selain itu, penyerahan penghargaan ini menjadi momentum dan sangat penting di mana Ombudsman sebagai lembaga negara memastikan penyelenggaraan pelayanan publik dapat berjalan sesuai dengan peraturan perundang-undanganya di daerah.

" *Kami mengapresiasi kepemimpinan Ibu Gubernur Jatim yang menjadikan pelayanan publik ditingkatkan. Kami akan mendorong agar penyelenggara di pelayanan publik bisa ditingkatkan termasuk sarana dan prasarana. Kehadiran Ombudsman bisa membantu mempercepat kualitas layanan publik,*" tegas Johannes.

Untuk itu, Ombudsman mendorong untuk memberikan apresiasi kepada pimpinan dan pegawai yang bertugas pada unit penyelenggaraan layanan publik kategori A dan B sebagai bentuk penghargaan atas komitmen dan kompetensi menyelenggarakan pelayanan publik.

"*Kami juga mendorong kepada Pemprov Jatim untuk memanfaatkan hasil kepatuhan tahun 2022 sebagai bahan evaluasi dalam pemenuhan standar pelayanan sesuai amanat UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik*," tutupnya.

Pada 2022 terdapat empat OPD di lingkungan Pemprov Jatim yang dinilai yakni DPMPTSP, Dinas Kesehatan, Dinas Pendidikan dan Dinas Sosial Provinsi Jatim.