GELAR PRA WORKSHOP, OMBUDSMAN BANGKA BELITUNG PASTIKAN SISTEM PENILAIAN PELAYANAN PUBLIK BERUBAH

Jum'at, 05 Agustus 2022 - Agung Nugraha

BANGKAPOS.COM, BANGKA - Ombudsman Republik Indonesia (ORI) Perwakilan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, kembali menggelar kegiatan Pendampingan Pra Workshop Penilaian Pelayanan Publik Tahun 2022 bersama seluruh unsur Pemerintah Daerah, Kepolisian Resor, dan Kantor Pertanahan se-Bangka Belitung.

Kepala Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, Shulby Yozar Ariadhy, mengemukakan, penilaian penyelenggaraan pelayanan publik merupakan bagian dari pengawasan Ombudsman terhadap pelayanan publik.

"Melalui penilaian ini, diharapkan dapat mendorong pemerintah agar berlomba-lomba melakukan perbaikan terhadap kualitas pelayanan publik," kata dia dalam keterangan tertulisnya yang diterima Bangkapos.com, Jumat (5/8/2022).

Penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik mulai tahun 2022 ini telah bertransformasi menjadi penilaian penyelenggaraan pelayanan publik. Terdapat perubahan metode penilaian Ombudsman pada tahun 2022.

Penilaian kepatuhan memiliki perbedaan dibanding tahun-tahun sebelumnya. Penilaian tahun ini lebih kompleks dan mencakup banyak aspek pelayanan publik.

Jika penilaian tahun lalu Ombudsman hanya menilai standar pelayanan, tahun ini Ombudsman juga akan menilai kompetensi dari instansi penyelenggara.

"Oleh karena itu kami perlu menyampaikan gambaran umum perubahannya seperti apa kepada instansi yang dinilai. Alhamdulillah respons terhadap perubahan sistem penilaian tersebut sangat baik," ucap Yozar.

Perubahan penilaian tersebut cukup signifikan. Penilaian standar pelayanan publik seperti tahun lalu akan tetap dilakukan, namun terdapat penambahan empat variabel lainnya. Penambahan variabel penilaian yaitu terkait kompetensi penyelenggara, sarpras, persepsi masyarakat, dan pengelolaan pengaduan.

Selain itu, pengambilan datanya, selain dilakukan melalui tahap observasi, juga melalui wawancara langsung baik ke petugas maupun ke masyarakat. Sehingga, nanti output dari penilaian penyelenggaraan pelayanan publik tahun 2022 tidak hanya berupa zona, tetapi juga opini pengawasan pelayanan publik.

"Instansi yang dinilai semangat mempelajari perubahan metode penilaian, banyak terjadi diskusi," imbuhnya.

Kendati begitu, kata Yozar, perubahan penilaian tersebut didasari oleh instruksi langsung Presiden Indonesia, Joko Widodo, khususnya mengenai dukungan Ombudsman RI dalam mendukung poin ketujuh kebijakan nasional untuk memperkuat stabilitas Polhukhankam dan transformasi pelayanan publik.

"Maka, semua penyelenggaraan pelayanan publik segera mempersiapkan diri untuk penilaian penyelenggaraan pelayanan publik tahun ini," kata Yozar. (Bangkapos.com/Cepi Marlianto)

Penulis: Cepi Marlianto | Editor: Novita