KUMPULKAN PEMDA, OMBUDSMAN SIAPKAN OPINI PELAYANAN PUBLIK, CEGAH MALADMINISTRASI

Selasa, 09 Agustus 2022 - Ilham Putra Hutama

TRIBUNJATIM.COM, SURABAYA - Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur mengadakan sosialisasi menjelan pelaksanaan penilaian opini penyelenggaraan pelayanan publik 2022 di Hotel JW Marriott, Surabaya, Senin (8/8/2022). Sosialisasi ditujukan kepada perwakilan Pemprov Jawa Timur dan 38 pemkab/pemkot.

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Jawa Timur Agus Muttaqin membuka acara yang dihadiri 3 utusan dari masing-masing pemkab tersebut. Acara berlangsung istimewa karena menghadirkan Dahlan Iskan dan guru besar FISIP Universitas Airlangga Prof Jusuf Irianto.

Keduanya melengkapi narasumber dari internal yang juga Kepala Keasistenan Pemeriksaan

Agus mengatakan, dua tugas utama Ombudsman adalah pencegahan praktik maladministrasi dan penerimaan aduan masyarakat.

"Penilaian opini penyelenggaraan pelayanan publik adalah salah satu upaya Ombudsman untuk melaksanakan tugas pencegahan maladministrasi," kata Agus dalam sambutan.

Menurut dia, pada tahun ini penilaian penyelenggaraan pelayanan publik tidak lagi menggunakan metode survei berbasis pengamatan (observasi) atas pemenuhan standar pelayanan. Tetapi, menguji lebih mendalam dengan menggunakan empat dimensi, yakni uji kompetensi penyelenggara pelayanan dan sarana/prasarana, pemenuhan standar pelayanan, wawancara pengguna layanan untuk menguji persepsi maladministrasi, dan pengelolaan pengaduan.

"Dengan berubahnya metodologi dan banyaknya instrumen penilaian, kami anggap perlu dilakukan sosialisasi dengan mengundang seluruh pemda calon responden. Kami berharap, semua pemda nantinya memahami dan menyiapkan dokumen yang kami minta," kata Agus.

Lebih lanjut Agus membeberkan, Ombudsman sengaja memperbanyak dimensi penilaian seiring dengan peningkatan produk penilaian dari survei menjadi opini penyelenggaraan pelayanan publik.

"Kami berikhtiar produk opini ini bisa setara dengan opini pengawasan keuangan dari BPK, yakni WTP (wajar tanpa pengecualian)," jelasnya.

Harapannya lagi, imbuh Agus, opini penyelenggaraan pelayanan publik menjadi salah satu komponen pertimbangan bagi Kementerian Keuangan untuk mengalokasikan besaran dana insentif daerah (DID).

Nah, kegiatan sosialisasi, lanjut Agus, merupakan tahapan awal dalam penilaian yang bertujuan menyampaikan segala informasi atas rencana tim Ombudsman turun ke lapangan.

"Masa pengambilan data akan dilakukan mulai 22 Agustus hingga 5 November 2022," jelas Agus. Selain itu, sosialisasi ini menjadi pengingat bagi stake holder dalam penilaian untuk terus memperbaiki pelayanan publik.

"Kami sengaja menghadirkan dua narasumber di luar Ombudsman untuk memperkuat pemahaman terkait standar pelayanan. Prof Jusuf dari akademisi bisa menjelaskan filosofis standar pelayanan. Dan, Pak Dahlan bisa memberikan motivasi kepada penyelenggara pelayanan publik atas pentingnya pemenuhan standar pelayanan," ujar Agus.

Dia juga memaklumi bahwa selama ini pemda sangat sering menjadi objek penilaian. Sebut saja, survei integritas SPI KPK, zona integritas WBK/WBBM Kemenpan RB, indeks pelayanan publik Kemenpan RB, indeks standar pelayanan minimal Kemendagri, dan survei internal dari Pemda.

"Namun, sekali ini, semua penilaian itu jangan sampai mengganggu apalagi mengorbankan pelayanan. Seolah tidak ada waktu untuk melayani pemohon, sekadar melayani penilaian," ungkap Agus.

Yang menjadi prioritas, lanjut Agus, tetap pemohon pelayanan. Penilaian itu sekadar salah satu instrumen mengukur

kualitas pelayanan. Sasaran akhirnya adalah pemenuhan kepuasan pelayanan.

Agus juga menyampaikan, hasil survei pada 2021 menempatkan mayoritas pemda di Jawa Timur memiliki kepatuhan sedang atas pemenuhan standar pelayanan. Rinciannya, total ada 28 pemkab/pemkot mendapatkan zona kuning alias kepatuhan sedang.

"Sementara yang kepatuhan tinggi (zona hijau) hanya 9 pemkab/pemkot dan dua pemkab mendapatkan zona merah atau kepatuhan rendah," pungkasnya.

(JANUAR)