OMBUDSMAN BANTEN UMUMKAN HASIL PENILAIAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI BANTEN

Jum'at, 23 Desember 2022 - Rizal Nurjaman

teropongistana.com Jakarta - Ombudsman Republik Indonesia pada tahun 2022 ini telah menyelenggarakan penilaian terhadap kepatuhan standar pelayanan publik di 25 Kementerian, 14 Lembaga, 34 Pemerintah Provinsi, 98 Pemerintah Kota dan 415 Pemerintah Kabupaten yang menyelenggarakan produk administratif, Puskesmas, Polres dan Kantor Pertanahan di Kabupaten/Kota di seluruh Indonesia.

Di wilayah Provinsi Banten sendiri, dilakukan penilaian terhadap 9 (sembilan) Pemerintah Daerah, 8 (delapan) Kepolisian Resor dan 8 (delapan) Kantor Pertanahan. Di tingkat pemerintah daerah dilakukan penilaian terhadap OPD yang membidangi substansi perizinan, kependudukan, pendidikan, sosial, kesehatan jasa dan administratif.

Penilaian Ombudsman dimaksudkan untuk mendorong pemerintah pusat dan pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Baik dari pemenuhan standar pelayanan, sarana prasarana, kompetensi penyelenggara layanan dan pengelolaan pengaduan pelayanan publik.

Penilaian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik survei melalui pengumpulan data berupa wawancara kepada penyelenggara layanan, wawancara masyarakat, observasi ketampakan fisik (tangible) dan pembuktian dokumen pendukung standar pelayanan.

Penilaian dibagi ke dalam empat dimensi, yaitu Dimensi Input, Dimensi Proses, Dimensi Output, dan Dimensi Pengaduan. Dimensi Input terdiri dari variabel penilaian kompetensi pelaksana dan variabel pemenuhan sarana prasarana pelayanan, dimensi Proses terdiri dari variabel standar pelayanan publik, dimensi Output terdiri dari variabel penilaian persepsi maladministrasi, dan dimensi Pengaduan terdiri dari variabel pengelolaan pengaduan pelayanan publik.

Pemkot Tangsel Raih Nilai Tertinggi Kategori Pemda di Provinsi Banten

Di Provinsi Banten, penilaian dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten. Hasil penilaian tersebut menunjukkan bahwa Pemerintah Kota Tangerang Selatan, Pemerintah Kabupaten Tangerang, Pemerintah Kota Tangerang, Pemerintah Kabupaten Pandeglang, Pemerintah Kota Serang, dan Pemerintah Kabupaten Serang mendapatkan nilai yang masuk dalam zona hijau.

Pemerintah Kota Tangerang Selatan mendapatkan nilai tertinggi dengan nilai 88,83, sementara Pemerintah Kabupaten Tangerang dan Pemerintah Kota Tangerang masing-masing mendapatkan nilai 88,54 dan 88,47. Tiga Pemerintah Daerah tersebut memperoleh kategori A dengan predikat opini Kualitas Tertinggi.

Sementara itu, Pemerintah Kabupaten Pandeglang mendapatkan nilai 83,91, Pemerintah Kota Serang dan Pemerintah Kabupaten Serang masing-masing mendapatkan nilai 79,24 dan 79,01 dengan masing-masing mendapatkan kategori B predikat opini Kualitas Tinggi.

Kepala Ombudsman Banten, Fadli Afriadi memberikan apresiasi kepada pemda yang berhasil meraih nilai tinggi dalam

Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik tahun ini. "Pemerintah Kota Tangerang Selatan mendapatkan nilai tertinggi pada tahun ini. Semoga hal ini mencerminkan komitmen dan keseriusan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memotivasi pemda lainnya." ujar Fadli.

Masih Terdapat Pemerintah Daerah Yang Masuk Zona Kuning

Tidak semua daerah di Provinsi Banten memperoleh nilai yang termasuk dalam kategori zona hijau. Pemerintah Kota Cilegon, Pemerintah Kabupaten Lebak dan Pemerintah Provinsi Banten mendapatkan nilai yang masuk dalam zona kuning atau kualitas sedang yang masih memerlukan perbaikan dalam hal pelayanan publik. Pemerintah Kota Cilegon mendapatkan nilai 77,73; Pemerintah Kabupaten Lebak mendapatkan nilai 68,39; sementara Pemerintah Provinsi Banten mendapatkan nilai dengan nilai 67,18.

Hasil penilaian ini tentunya menjadi pertimbangan bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.

Fadli mendorong kepada pemerintah daerah untuk terus membenahi penyelenggaraan pelayanan publik demi terwujudnya pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat di Provinsi Banten.

"Pemerintah daerah harus terus memperbaiki sistem pelayanan publik yang ada sesuai standar yang telah ditetapkan pada regulasi terkait Pelayanan Publik, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik, serta memperhatikan kebutuhan masyarakat dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas. " ujar Fadli.

Meskipun sebagian besar pemerintah daerah di Provinsi Banten telah memperoleh zona hijau, Fadli mengungkapkan bahwa sebagaimana diumumkan pada Penganugerahan Predikat Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Tahun 2022 yang digelar Ombudsman Republik Indonesia (Pusat) pada tanggal 22 Desember 2022 di Jakarta, tidak ada pemerintah daerah dari Provinsi Banten yang masuk ke dalam 10 besar tertinggi dari seluruh Indonesia.

Tidak adanya pemerintah daerah di Provinsi Banten yang masuk ke dalam 10 besar tertinggi di Indonesia, dapat menjadi perhatian lebih pemerintah daerah di Provinsi Banten maupun para pemangku kepentingan.

Ombudsman Banten sesuai kewenangannya sebagai Lembaga Negara Pengawas Pelayanan Publik akan terus mendorong upaya agar pemerintah daerah di Provinsi Banten dapat masuk 10 besar tertinggi dalam Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2023.

"Bukan perkara peringkat atau ranking, namun diharapkan dengan adanya apresiasi yang diberikan kepada pemda di Provinsi Banten atas penyelenggaraan pelayanan publiknya dapat menjadi inspirasi" kata Fadli.

Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Butuh Komitmen Kuat Kepala Daerah

Menurut Fadli, salah satu kunci keberhasilan dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik adalah komitmen kuat dari kepala daerah (Gubernur/Bupati/Wali Kota). Kepala daerah dapat memberikan pengaruh kepada jajarannya agar

melakukan perbaikan dan peningkatan layanan. Untuk itu, Fadli akan menyampaikan hasil rinci penilaian ini secara langsung kepada masing-masing kepala daerah beserta catatannya. Dengan begitu, kepala daerah akan memimpin aksi peningkatan kualitas pelayanan publik sesuai regulasi yang telah ditetapkan dan ekspektasi masyarakat.

Ombudsman Banten juga akan terus memberikan edukasi kepada masyarakat tentang hak-hak yang dimilikinya dalam menerima pelayanan publik yang berkualitas. Hal ini dilakukan agar masyarakat dapat lebih memahami standar pelayanan publik yang ditetapkan dan dapat memperoleh pelayanan yang sesuai dengan hak-haknya serta memaksimalkan fungsi pengawasan dari masyarakat selaku pengguna layanan.