# OMBUDSMAN JATIM TEGASKAN PEMOHON TARGET UTAMA PELAYANAN, BUKAN PENILAIAN

**Selasa, 09 Agustus 2022 - Ilham Putra Hutama**

Surabaya - Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur menggelar sosialisasi jelang Penilaian Opini Penyelenggaraan Pelayanan Publik 2022. Lembaga Negara itu menekankan bahwa objek dari pelayanan publik adalah pemohon pelayanan itu sendiri, bukan penilaian dari lembaga lainnya.
Sosialiasi yang melibatkan perwakilan Pemprov Jatim dan 38 pemkab/pemkot se-Jatim itu digelar di salah satu hotel di Surabaya pada Senin (8/8/2022). Turut dihadirkan founder Harian Disway Dahlan Iskan dan guru besar FISIP Universitas Airlangga Prof Jusuf Irianto sebagai narasumber.

Kedua narasumber itu melengkapi materi yang akan disampaikan narasumber internal yakni Kepala Keasistenan Pemeriksaan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur Muflihul Hadi. Selain itu, acara juga dihadiri Asisten I Bidang Pemerintahan dan Kesra Benny Sampirwanto yang mewakili Gubernur Jawa Timur.

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Jawa Timur Agus Muttaqin membuka acara di hadapan ratusan orang yang terdiri dari 3 utusan masing-masing pemkab/pemkot dan Pemprov Jatim itu. Ia tegaskan tugas utama Ombudsman adalah mencegah praktik maladministrasi dan menerima pengaduan masyarakat.

"Penilaian opini penyelenggaraan pelayanan publik adalah salah satu upaya Ombudsman untuk melaksanakan tugas pencegahan maladministrasi," kata Agus saat menyampaikan sambutan dalam siaran pers yang diterima detikJatim.

"Kami sengaja hadirkan dua narasumber di luar Ombudsman untuk memperkuat pemahaman tentang standar pelayanan. Prof Jusuf bisa menjelaskan filosofi standar pelayanan dan Pak Dahlan bisa memberi motivasi kepada penyelenggara pelayanan publik atas pentingnya pemenuhan standar pelayanan," ujar Agus.

Dia juga memaklumi 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 lagi, semua penilaian itu jangan sampai mengganggu apalagi mengorbankan pelayanan. Seolah tidak ada waktu untuk melayani pemohon, hanya sekadar untuk melayani penilaian," kata Agus.

Yang menjadi prioritas, Agus menegaskan, tetaplah pemohon pelayanan. Penilaian itu sekadar salah satu instrumen untuk mengukur kualitas pelayanan. Sasaran akhir dari setiap penyelenggaraan pelayanan publik adalah pemenuhan kepuasan pelayanan.

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

Soal penilaian penyelenggaraan pelayanan publik yang akan digelar, tahun ini metode yang digunakan tidak sama dengan tahun sebelumnya. Tak lagi memakai metode survei berbasis pengamatan (observasi) atas pemenuhan standar pelayanan tetapi dengan pengujian 4 dimensi secara lebih mendalam.

Empat dimensi yang dia maksud yakni uji kompetensi penyelenggara pelayanan dan sarana/prasarana, pemenuhan standar pelayanan, wawancara pengguna layanan untuk menguji persepsi maladministrasi, serta pengelolaan pengaduan dari pemohon pelayanan. Masa pengambilan data akan dilakukan 22 Agustus hingga 5 November 2022.

"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. (dpe/iwd)