OMBUDSMAN LAKUKAN PENILAIAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Selasa, 27 September 2022 - Abdul Latif

Oleh Asisten Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jambi, Hamidah Siadari, SH., MH.

Jambi - Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik mewajibkan setiap penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi Standar Pelayanan. Standar Pelayanan merupakan tolak ukur sebagai pedoman penilaian penyelenggara pelayanan dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Ombudsman telah melakukan penilaian kepatuhan penyelenggara pelayanan publik sejak tahun 2014 lalu. Hal ini dilakukan dalam rangka pelaksanaan kegiatan pencegahan maladministrasi serta menjalankan kewenangan sebagai pengawas pelayanan publik. Penilaian kepatuhan yang selama ini dilakukan hanya melihat pemenuhan komponen standar pelayanan secara tangible (ketampakan fisik) pada unit penyelenggara layanan dan mulai tahun ini konsep tersebut berbeda dari tahun sebelumnya.

Perbedaan komponen penilaian dari tahun sebelumnya terdiri dari beberapa poin. Pertama, jika tahun sebelumnya dilakukan tanpa pemberitahuan, pada penilaian tahun ini dilakukan dengan permintaan narahubung. Narahubung berfungsi untuk memastikan kesiapan instansi terkait untuk dilakukan penilaian, dan memastikan dokumen yang dibutuhkan telah tersedia untuk dikirimkan ke Ombudsman maksimal hari pelaksanaan. Kedua, metode yang digunakan tahun sebelumnya hanya berupa ketampakan fisik, sedangkan tahun ini penilaian dilakukan dengan wawancara, observasi dan studi dokumen. Terakhir, jika tahun sebelumnya penilaian kepatuhan menghasilkan Zona dan Predikat, sedangkan tahun ini penilaian menghasilkan Opini Pengawasan Pelayanan Publik.

Sejak tahun 2014 Ombudsman telah melakukan penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik atas pemenuhan Standar Pelayanan terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Penilaian kepatuhan terakhir dilakukan tahun 2021. Penilaian sebelumnya disebut sebagai Penilaian Kepatuhan, sedangkan tahun ini disebut sebagai Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Pada tahun 2021 hasil penilaian dibuat dalam bentuk ketegorisasi tingkat kepatuhan tinggi (Zona Hijau), tingkat kepatuhan sedang (Zona Kuning), dan tingkat kepatuhan rendah (Zona Merah). Tahun ini Ombudsman melakukan penyempurnaan atas penilaian penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun sebelumnya, penilaian dilakukan tidak hanya atas ketersediaan komponen Standar Pelayanan dan penilaian persepsi maladministrasi saja, namun juga mengukur kompetensi penyelenggara layanan, sarana prasarana, dan pengelolaan pengaduan. Semua komponen tersebut akan menjadi penilaian hingga menghasilkan Opini Pengawasan Pelayanan Publik. Hasil akhir atas penilaian penyelenggara pelayanan publik dirangkum dalam interval nilai berikut ini yaitu, nilai A dengan interval nilai antara (88.00- 100), nilai B dengan interval nilai dari (78.00-87.99), nilai C dengan interval nilai dari (54.00- 77.99), nilai D dengan interval nilai dari (32.00- 53.99), terakhir nilai E dengan interval nilai antara (0- 31.99).

Penyempurnaan penilaian diharapkan menjawab penyelenggaraan pelayanan publik yang banyak distrupsi agar menjadi lebih komprehensif. Opini Pengawasan Pelayanan Publik oleh Ombudsman diharapkan menjadi acuan bagi penyelenggara layanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan Ombudsman dapat memperkuat pengawasan dalam rangka pencegahan maladministrasi.

Penilaian yang dilakukan Ombudsman memuat dimensi, variabel, dan indikator yang diambil berdasarkan komponen penyelenggaraan pelayanan publik yang berkaitan langsung dengan penyelenggara layanan sebagaimana disebutkan dalam UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, PP No. 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009, dan Perpres No. 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Adapun Penilaian Penyelenggara Pelayanan Publik mencakup 4 (empat) dimensi yaitu pertama,

Dimensi Input terdiri dari variabel penilaian kompetensi pelaksana dan variabel pemenuhan sarana prasarana pelayanan, kedua Dimensi Proses terdiri dari variabel standar pelayanan publik, selanjutnya Dimensi Output terdiri dari variabel penilaian persepsi maladministrasi, keempat Dimensi Pengaduan terdiri dari variabel pengelolaan pengaduan.

Dimensi Input memuat beberapa indikator berikut, pengetahuan tentang komponen standar pelayanan, pengetahuan tentang tugas dan kewenangan jabatan, pengetahuan tentang lembaga Ombudsman, pengetahuan tentang bentuk-bentuk

maladminstrasi, pengetahuan tentang layanan yang ramah kelompok marginal/rentan, frekuensi pengawasan internal, ketersediaan jumlah petugas sesuai dengan Analisis Beban Kerja (ABK), ketersediaan kegiatan penjaminan mutu untuk pelayanan yang diberikan, ketersediaan jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, ketersediaan instrumen evaluasi kinerja pelaksana, ketersediaan dasar hukum atas standar pelayanan yang diterapkan, ketersediaan sarana, prasarana, dan fasilitas bagi pengguna layanan, dan ketersediaan sarana prasarana bagi pengguna dengan perlakuan khusus.

Sedangkan Dimensi Proses memuat beberapa indikator yakni, seperti ketersediaan persyaratan, ketersediaan sistem, mekanisme dan prosedur, ketersediaan jangka waktu penyelesaian, ketersediaan biaya/tarif, ketersediaan produk layanan, maklumat pelayanan (publikasi dan substansi/kualitas), pelayanan khusus, ketersediaan visi misi pelayanan, ketersediaan moto pelayanan, ketersediaan atribut, serta ketersediaan pelayanan terpadu. Berikutnya Dimensi Output memuat beberapa indikator dibawah ini, yakni penundaan berlarut, permintaan imbalan, penyimpangan prosedur, tidak kompeten, serta perilaku tidak patut. Begitu pula dengan Dimensi Pengaduan terdapat beberapa indikator berikut, penyelenggara pelayanan melaksanakan kewajiban dalam pengelolaan pengaduan, penyelenggara pelayanan menyediakan sarana pengaduan, pengelola yang kompeten untuk melaksanakan fungsi pengelolaan pengaduan, penyelenggara wajib melakukan pembinaan terhadap pengelola, penyelenggara pelayanan melaksanakan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan, jangka waktu penyelesaian pengaduan, dan pelaksanaan penyelesaian pengaduan.

Lokus Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2022 dilakukan di beberapa unit/instansi yakni sekitar 40 kementerian/lembaga, 34 pemerintah provinsi, 98 pemerintah kota, dan 416 pemerintah kabupaten yang tersebar di seluruh Indonesia. Khusus di wilayah kerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jambi terdapat sekitar 12 unit lokus penilaian, yakni Pemerintah Provinsi Jambi, 2 Pemerintah Kota yaitu Pemerintah Kota Jambi dan Pemerintah Kota Sungai Penuh, dan 9 Pemerintah Kabupaten yang tersebar di seluruh Provinsi Jambi yakni Kabupaten Sarolangun, Kabupaten Tanjung Jabung Timur, Kabupaten Tanjung Jabung Barat, Kabupaten Batanghari, Kabupaten Kerinci, Kabupaten Muaro Jambi, Kabupaten Merangin, Kabupaten Tebo, dan Kabupaten Bungo.

Satu bulan sebelum Ombudsman Perwakilan Jambi melakukan penilaian, khususnya Keasitenan Pencegahan melakukan Workshop Awal dan Sosialisasi Penilaian Penyelenggaraan Publik di Swiss Bell Hotel Jambi, pada Rabu, 27 Juli 2022. Kegiatan ini dilaksanakan guna mensosialisasikan Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik terhadap instansi yang bersentuhan langsung dengan pelayanan publik, agar tiap lembaga dan pemerintah daerah yang menjadi lokus penilaian Ombudsman Perwakilan Jambi dapat mempersiapkan diri dan mengetahui hal-hal apa saja yang menjadi poin penilaian. Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik tahun ini khususnya di Provinsi Jambi dilaksanakan dari Agustus sampai November 2022. Dan per hari ini, telah dilakukan Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik di 6 Lokus penilaian di wilayah kerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jambi.