OMBUDSMAN MINTA PEMDA DAN INSTANSI PELAYANAN PUBLIK DI KALSEL JANGAN TERLENA DAPAT KATEGORI ZONA HIJAU

Rabu, 15 Februari 2023 - Ita Wijayanti

Banjarmasin, KP - Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Kalimantan Selatan melaksanakan acara penyampaian Hasil Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik atau Opini Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia tahun 2022, Selasa, (14/02/2023).

Penilaian ini sudah dilaksanakan sejak 2015 terhadap Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah (K/L/D).

Dasar hukumnya antara lain UU Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Re¬publik Indonesia, UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dan Peraturan Presiden Nomor 18 Tahun 2020 tentang Rencana Pem¬bangunan Jangka Menengah Nasional 2020-2024.

Kepala Kantor Perwakilan Ombusmen Kalsel, H Hadi Rahman, mengatakan Perpres tersebut ditetapkan bahwa Penilaian Kepatuhan merupakan salah satu Program Strategis Nasional yang menjadi bagian dari 7 Agenda Pembangunan, khususnya terkait Transformasi Pelayanan Publik.

Hadi juga mengharapkan melalui penilaian ini dapat secara utuh melihat kondisi pelayanan publik saat ini, dan kemudian merumuskan saran-saran atau rekomendasi untuk perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik dan pencegahan maladministrasi.

Sebagai bentuk inovasi dalam pengawasan pelayanan publik, Ombudsman melakukan penyempurnaan penilaian penyelenggaraan pelayanan publik di tahun 2022.

Tidak hanya mengukur pemenuhan standar pelayanan, penilaian juga mencakup pengukuran terhadap kompe¬tensi penyelenggara, pemenuhan sarana dan prasarana, penilaian maladministrasi dari masyarakat, serta pengelolaan pengaduan. Kesemuanya diramu dalam 4 dimensi penilaian, yaitu input, proses, output dan pengaduan.

Tahun 2022, penilaian dilakukan secara serentak pada 25 Kementerian, 14 Lembaga, 34 Pemerintah Provinsi, 98 Pemerintah Kota dan 415 Pemerintah Kabupaten se Indonesia.

Di Kalsel, penilaian mencakup Pemerintah Provinsi, 2 Pemerintah Kota, 11 Pemerintah Kabupaten, 13 Kantor Kepolisian Resor (Polres) dan 13 Kantor Pertanahan. Total untuk lingkup pemda ada 83 lokus yang masuk dalam penilaian.

Penilaian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode pengumpulan data wawancara kepada pejabat/petugas penyelenggara layanan, wawancara masyarakat, observasi ketampakan fisik (tangible) dan bukti dokumen pendukung standar pelayanan.

Observasi dilakukan dengan mengamati pemenuhan sarana dan prasarana pada masing-masing unit pelayanan serta pemenuhan standar pelayanan pada 2 (dua) produk pelayanan yang paling banyak diakses pengguna layanan, dengan substansi yang meliputi kesehatan, pendidikan, sosial, perizinan, dan administrasi kependudukan, papar Hadi.

Proses penilaian dilaksanakan secara objektif, independen dan mandiri. Pengambilan data pada rentang waktu antara Agustus-September 2022 oleh 15 Enumerator dan Asesor yang ditunjuk Pimpinan Ombudsman. Data yang diperoleh sebanyak kurang lebih 1029 kertas kerja kemudian diunggah ke dalam aplikasi hingga diproses ke tingkat nasional, katanya.