OMBUDSMAN RI: PENILAIAN PELAYANAN PUBLIK 2022 LIBATKAN OPINI MASYARAKAT SEBAGAI PENGGUNA LAYANAN

Jum'at, 19 Agustus 2022 - Deny Rendra

Katakata.id - Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau menyelenggarakan Sosialisasi Penilaian Pelayanan Publik pada Kementerian/Lembaga Negara/Pemerintah Daerah Tahun 2022. Kegiatan dihadiri oleh Gubernur Riau yang diwakili Sekretaris Daerah beserta Bupati/Walikota se-Provinsi Riau, Kapolda Riau yang diwakili oleh Irwasda beserta seluruh Kapolres/Wakapolres se-Provinsi Riau, Kepala Kanwil BPN Riau. Acara tersebut dibuka oleh Anggota Ombudsman RI, Hery Susanto, bertempat di Hotel Pangeran Pekanbaru, pada Jumat (19/8/2022).

Dalam sambutannya, Hery Susanto menyampaikan bahwa Provinsi Riau berhasil dalam penilaian tahun 2021 lalu yang mana Pemerintah Provinsi Riau meraih peringkat 1 nasional dan Pemerintah Kabupaten Kampar dan Rohil meraih masing-masing mendapatkan peringkat 1 dan 3 secara nasional. Namun, untuk tahun 2022 ada perbedaan variabel penilaian, dan berpotensi hasilnya bisa berbeda dengan tahun 2021.

"Jika pada tahun yang lalu lebih menitikberatkan variabel atributif berupa ketersediaan layanan fisik dari standar kepatuhan sesuai amanat UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Untuk tahun 2022 ini Ombudsman juga menilai secara kualitas berdasarkan kompetensi penyelenggara, pengelolaan pengaduan dan persepsi masyarakat sebagai pengguna layanan," ucap Hery.

Output penilaian Ombudsman tahun ini dijelaskan oleh Hery, ada penambahan opini publik dalam menilai pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam arahannya, Hery juga menjelaskan terkait motode penilaian tersebut yang menggunakan narahubung dari penyelenggara pelayanan publik. Penilaian pelayanan publik digelar Ombudsman RI di 25 kementerian, 14 lembaga negara, 34 provinsi, 98 kota dan 416 kabupaten se-Indonesia.

"Kita berharap agar penilaian tahun ini dapat berjalan dengan baik dan Pemda maupun lembaga vertikal yang dinilai dapat mempersiapkan diri secara maksimal agar berimplikasi hasil terbaik sesuai fakta dan opini publik," pungkasnya. (Rls/RA)