PENGELOLAAN PENGADUAN JADI TITIK LEMAH

Senin, 30 Januari 2023 - Regar Febrianto Ardiansyah

Gresik - Secara garis besar, Indeks pelayanan publik (IPP) di Jawa Timur meningkat, tetapi tidak untuk Kabupaten Gresik. Hanya meraih skor 57,65. Kota Pudak berada di urutab paling buncit se-Jatim. Yakni, urutan ke-38 dari 38 Kabupaten/Kota di Jatim.

Penilaian itu berdasar survei dan analisi Ombudsman RI lewat hasil penilaian opini pengawasan pelayanan publik (OPPP) 2022. Gresik hanya mendapatkan skor 57,65 atau zona kuning. Skor tersebut menurun jika dibandingkan pada 2021 yang memiliki skor 64,96.

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Jawa Timur Agus Muttaqin menyatakan, penilaian itu berdasarkan beberapa indikator pelayanan masyarakat. Berbeda dengan 2021 yang hanya menilai satu dimensi, yakni kepatuhan terhadap pemenuhan standar pelayanan publik "*Di 2022 ini, ada empat dimensi penilaian,*" ucapnya.

Empat dimensi itu meliputi *input* (kompetensi penyelenggara pelayanan dan sarana prasarana), dimensi proses (pemenuhan standar pelayanan), *output* (mewawancarai pemohon layanan soal persepsi maladministrasi), serta pengelolaan pengaduan. " *Pada 2021, kami hanya menggunakan penilaian pemenuhan standar pelayanan publik. Dengan demikian, pada 2022 penilaiannya menggunakan metodologi yang lebih kompleks,*" ujar Agus.

Untuk penilaian tahun ini, juga ada tambahan OPD yang disasar. Sebelumnya, survei dilakukan di dipendukcapil, PTSP, dispendik, dinkes dan puskesmas. " *Kemudian, ada tambahan penilaian untuk dinsis tahun ini. Karena menyangkut pelayanan langsung ke masyarakat*," imbuhnya.

Agus menyebutkan, minimnya skor Kabupaten Gresik itu disebabkan mayoritas kurang pada pengelolaan pengaduan. Misalnya, kewajiban unit kerja melakukan monev secara terdokumentasi. Namun, mayoritas pemda, termasuk Gresik, tidak mendokumentasikan monev laporan masyarakat. " *Hasil penilaian ini nantinya dalam bentuk rapor yang akan diserahkan langsung ke kepala daerah. Isinya detail skor pelayanan publik di 5 OPD dan 2 puskesmas yang menjadi objek penilaian,*" ucapnya.

Terpisah, Sekretaris Daerah (Sekda) Pemkab Gresik Achmad Washil tidak menampik apabila nilai Kabupaten Gresik di angka 57,65. Namun, dia belum tahu pasti apa yang mendasari nialai tersebut.