PENILAIAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK, YOZAR TARGETKAN INSTANSI RAIH NILAI A

Jum'at, 12 Agustus 2022 - Agung Nugraha

PANGKALPINANG, BABEL NEWS - Ombudsman memberikan pendampingan kepada pemerintah daerah dan instansi vertikal di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung melalui workshop di Fox Harris Hotel, Pangkalpinang, Kamis (11/8/2022).

Workshop ini bertujuan meningkatkan kompetensi peserta untuk mempersiapkan kegiatan penilaian penyelenggaraan pelayanan publik.

Para peserta workshop diberikan beberapa materi terkait petunjuk teknis penilaian penyelenggaraan pelayanan publik, seperti dimensi dan variabel penilaian hingga, metodologi.

Selain itu, nanti ada pejabat yang akan diwawancarai selama penilaian dilakukan.

Kepala Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung Shulby Yozar Ariadhy menargetkan, pemerintah daerah, kepolisian resor, dan kantor pertanahan mendapatkan predikat kategori A dengan interval 88-100 poin dalam penilaian penyelenggaraan pelayanan publik tahun 2022.

"Hal ini untuk menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap hasil pengawasan dan pencegahan malaadministrasi Ombudsman sekaligus kepastian layanan yang akan diberikan penyelenggara pelayanan publik," kata Yozar dalam keterangan tertulis yang diterima Bangka Pos, Kamis (11/8/2022).

Dia menegaskan, penilaian pelayanan publik bukan hanya semata-mata untuk memperoleh predikat penilaian tertentu, akan tetapi kepercayaan dan kepastian layanan juga dapat dirasakan secara berkualitas.

Hal tersebut untuk mengimplementasikan standar pelayanan publik secara berkualitas kepada masyarakat. Ketentuan itu tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Oleh karena itu, penyelenggara pelayanan publik diharapkan dapat meningkatkan standar pelayanan.

"Pada tahun ini ada perbaikan yang signifikan dari pemerintah daerah dan kementerian atau lembaga untuk mempersiapkan instrumen penilaian tahun ini," ujar Yozar.

Anggota Ombudsman RI Widijantoro mengatakan, penilaian pelayanan publik pada tahun 2022 berbeda dengan tahun-tahun sebelumnya yang hanya menilai standar layanan secara ketampakan fisik (tangible).

Penilaian kali ini menambahkan tiga instrumen, meliputi kompetensi pelaksana pelayanan, pengelolaan pengaduan, dan pendapat masyarakat.

"Pada tahun ini produk yang dihasilkan bukan tentang tingkat kepatuhan, tetapi opini pelayanan publik," ujar Widijantoro.

Dia menjelaskan, pengambilan data penilaian terhadap instansi yang menjadi objek penilaian akan dilaksanakan pada 22 Agustus-18 November.

Instansi pemerintah daerah yang akan dinilai adalah dinas penanaman modal, dinas kependudukan, dinas kesehatan, dinas pendidikan, dinas sosial, dan puskesmas.

"Sedangkan, kementerian/lembaga yang dinilai meliputi kantor kepolisian resor dan kantor pertanahan," kata Widijantoro. (u1)