

# PROVINSI PAPUA MASUK ZONA MERAH PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI TAHUN 2022

Jum'at, 27 Januari 2023 - F A Satria Putra

**JAYAPURA RadarPagiNews** - Provinsi Papua masuk dalam zona merah kategori D atau masuk kategori berkualitas rendah dengan nilai 32,45 dari hasil penilaian Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Papua terhadap penyelenggaraan pelayanan publik tahun 2022 lalu. Penilaian ombudsman ini dilakukan untuk mencegah adanya maladministrasi.

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Papua, Yohanes B. J. Rusmanta menjelaskan penilaian ini juga bertujuan untuk mencegah terjadinya laporan berulang masyarakat terkait standar pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Daerah.

"Kami menilai sarana prasarana, standar layanan, pengelolaan pengaduan dan melakukan wawancara untuk mengukur kompetensi pelaksana. Kami juga mewawancarai masyarakat sebagai pengguna layanan," ungkapnya, Rabu (25/1/2023).

Lebih jauh dijelaskannya untuk standar layanan, penilaiannya dengan pengamatan secara langsung. Sedangkan untuk kompetensi pejabat dan feedback masyarakat, dilakukan wawancara secara langsung.

Sejauh ini OPD yang dinilai oleh Ombudsman yaitu DPMPSTSP (Administrasi), Dukcapil (Administrasi), Dinsos (Administrasi), Disdik (Administrasi), Dinkes (Administrasi) dan 2 Puskesmas (Jasa).

Namun demikian, pemenuhan standar layanan wajib dipenuhi oleh seluruh penyelenggara layanan sesuai UU 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

## Dua Kabupaten Tertinggi

Masih menurut Joko sapaan akrabnya, dari hasil tersebut hanya dua Kabupaten yang meraih predikat kepatuhan standar pelayanan publik dengan Kualitas Tinggi (Zona Hijau) dari 29 lokus daerah penilaian di Papua yaitu Kabupaten Kepulauan Yapen dan Kabupaten Jayawijaya. Sementara Kabupaten Biak Numfor dan Kota Jayapura berada pada kualitas sedang. Untuk Kabupaten lainnya berada di Zona Merah dengan Kualitas Rendah dan Terendah.

Ditambahkannya Konsep Penilaian Penyelenggara Pelayanan Publik mencakup 4 (empat) dimensi, yaitu: 1. Dimensi Input terdiri dari variabel penilaian kompetensi pelaksana dan variabel pemenuhan sarana prasarana pelayanan; 2. Dimensi Proses terdiri dari variabel standar pelayanan publik; 3. Dimensi Output terdiri dari variabel penilaian persepsi maladministrasi; dan 4. Dimensi Pengaduan terdiri dari variabel pengelolaan pengaduan. Penggabungan penilaian tersebut menghasilkan angka persentase akhir untuk masing-masing penyelenggara pelayanan.

Untuk itu Alumni Universitas Hasanudin Makasar ini memberikan apresiasi kepada pimpinan unit layanan yang masuk pada zona hijau dengan Kualitas Tinggi atas segala upaya dan komitmennya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

"Kami berharap, nilai tinggi yang telah diperoleh dapat dipertahankan bahkan ditingkatkan. Bagi Pemerintah Daerah yang masih masuk dalam kategori sedang, rendah dan terendah, dapat terpacu untuk meningkatkan mutu pelayanannya kepada masyarakat melalui pemenuhan standar layanan, sarana dan prasarana, kompetensi pelaksana dan meningkatkan kualitas pengelola pengaduan,"harapnya.

## Kabupaten Puncak Tak Dinilai

Diketahui Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Papua melakukan Penilaian terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik

pada 1 Provinsi, 27 Kabupaten dan 1 Kota di Wilayah Papua.

Untuk Kabupaten Puncak di tahun 2022 belum dapat dinilai mengingat situasi keamanan yang belum kondusif.

Penilaian ini bertujuan adanya perbaikan peningkatan kualitas pelayanan publik serta pencegahan terhadap maladministrasi melalui pemenuhan standar pelayanan, pemenuhan sarana prasarana, peningkatan kompetensi penyelenggara layanan, serta kualitas pengelola pengaduan pada tiap unit pelayanan publik sebagaimana di atur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

"Hasil Opini Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah wujud pertanggungjawaban etis kepada masyarakat sebagai pihak yang harus dilayani,"pungkasnya. **(Mina)**