TAHUN INI PENILAIAN PELAYANAN PUBLIK DI PEMDA, POLRES DAN PERTANAHAN MASUK KE KUALITAS

Kamis, 04 Agustus 2022 - Marisya Fadhila

Padang, Padangkita.com - Ombudsman RI Perwakilan Sumatra Barat (Sumbar) kembali melakukan penilaian penyelenggaran pelayanan publik di 19 Pemkab/Pemko serta Pemprov Sumbar.

Selain itu, penilaian juga dilakukan pada 19 Polres dan Kantor Pertanahan se-Sumbar. Proses penilaian penyelenggara layanan publik ini dimulai dengan workshop yang diadakan Ombudsman di Ballrom Hotel ZHM, Kota Padang, Rabu (3/8/2022).

Dalam keterangan tertulis yang diterima Padangkita.com, disebutkan workshop untuk menyampaikan informasi terkait teknis penilaian kepada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang dinilai. Dalam workshop ini, Ombudsman mengundang perwakilan OPD, Polres dan Kantor Pertanahan yang akan dinilai.

Kepala Keasistenan Pencegahan Ombudsman RI Perwakilan Sumbar, Meilisa Fitri Harahap menyampaikan, tahun 2022 ini terdapat perubahan dalam penilaian yang akan dilakukan. Tahun-tahun sebelumnya penilaian lebih menitikberatkan pada ketersediaan komponen layanan (tangible), tahun 2022 ada perubahan cukup signifikan dan lebih komprehensif.

Meilisa menegaskan, penilaian tidak lagi hanya melihat ketersediaan komponen layanan, tapi sudah masuk pada kekualitas layanan, kompetensi penyelenggara, sarana prasarana, pengelola pengaduan dan lainnya

"Maka dari itu, diharapkan instansi yang akan dinilai harus benar-benar siap sehingga perlu dilakukan workshop penilaian penyelenggaran pelayanan public," kata Meilisa.

Kepala Ombudsman RI Perwakilan Sumbar, Yefri Heriani menyebutkam perubahan penilaian untuk menjawab tingginya kebutuhan masyarakat akan layanan publik yang lebih berkualitas.

Selain itu, kata dia, perkembangan digitalisasi juga mempengaruhi kecepatan dalam memberikan pelayanan, sehingga bentuk penilaian harus disesuaikan dan lebih konfrehensif, namun tetap mengacu kepada UU No.25/2009 tentang Pelayanan Publik dan UU No.37/2008 tentang Ombudsman RI.

Yefri berharap penilaian penyelenggaran pelayanan publik tahun 2022 harus menjadi starting point untuk menciptakan pelayanan publik yang berkualitas dan juga membangun kesadaran menjaga kualitas layanan.