OMBUDSMAN RI PERWAKILAN JAWA TENGAH SAMPAIKAN PENGUATAN DAN MASUKAN PENYUSUNAN PERATURAN WALIKOTA TERKAIT PEMANTAUAN DAN EVALUASI KINERJA PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA SURAKARTA

Rabu, 22 Februari 2023 - Alfadi Pratama

Siaran Pers

Nomor : 002/PC.01/II/2023

Rabu, 22 Februari 2023

Semarang-Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah memberikan sosialisasi dan penguatan terkait empat dimensi Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI pada kegiatan Workshop Monitoring dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kota Surakarta Tahun 2023 yang diselenggarakan pada Rabu, 15 Februari 2023.

Tim Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah yang dihadiri oleh Kun Retno Handayani, Asisten Ombudsman, mengenalkan pola Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang dilaksanakan Ombudsman RI pada tahun 2022 di lingkungan Pemerintahan Kota Surakarta. "Pendampingan dan pemaparan dalam rangka penyusunan Perwal TPP yang berpedoman pada Perwal No. 20 Tahun 2022 tentang PEKPP dan No. 39 Tahun 2022 Tentang Pedoman Penerapan Budaya Kerja Pegawai di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta," ujar Retno.

Perwakilan Ombudsman RI Jawa Tengah mulai melakukan penyelenggaraan pelayanan publik di tahun 2022 dengan membagi penilaian pada empat dimensi penilaian, yakni Dimensi Input, Dimensi Proses, Dimensi Output, dan Dimensi Pengaduan. Berbeda dengan penilaian sebelumnya yang berlangsung tahun 2015 hingga tahun 2021, metode yang dilakukan tahun mulai tahun 2022 melalui wawancara dan observasi secara menyeluruh kepada instansi yang dinilai.

"Jadi penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik tahun 2015 s.d 2021 wawancara hanya dilakukan narasumber pada DPMPTSP dan Inperma (Indeks Persepsi Maladministrasi) hanya dilakukan pada kabupaten/kota yang mendapatkan zona hijau, tahun 2022, wawancara dilakukan kepada nasrasumber yang terdiri dari penyelenggara layanan, pelaksana layanan dan pengguna layanan disemua perangkat daerah yang dilakukan penilaian," ujar Kun Retno.

"Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik oleh Ombudsman tentunya masih sama berpedoman pada UU 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik beserta aturan turunannya," tegasnya.

"Dimensi Input berisi dua variabel mengenai kompetensi pelaksana dan sarana prasarana dengan 13 indikator penialian, Dimensi Proses berisi satu variabel berupa standar pelayanan sebagaimana pemenuhan Pasal 21 UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dengan 11 indikator penialain, Dimensi Output yang terdiri dari satu variabel mengenai persepsi maladministrasi dengan 5 indikator maladministrasi, terakhir Dimensi Penggaduan dengan satu variabel terkait pengelolaan pengaduan dengan 7 indikator penilaian," terangnya.

"Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah mendorong kepada pemerintah daerah dalam penilaian penyelenggaraan

pelayanan publik tidak hanya sekedar menyediakan sarana prasarana saja, namun benar-benar akses bagi pengguna layanan, inovasi layanan termasuk bagi kelompok rentan dan kaum marginal, terpenuhi kebutuhan SDMnya, memiliki petugas yang berkompeten, dan dalam pengelolaan dan penanganan pengaduan yang tuntas," tutup Retno.

Penulis: Kun Retno Handayani,

Asisten Ombudsman RI Jawa Tengah