OMBUDSMAN RIAU GELAR SOSIALISASI PENILAIAN KEPATUHAN PELAYANAN PUBLIK

Sabtu, 15 Juli 2023 - Enda Yuliana

Siaran Pers
Nomor : 688/HM.01/VII/2023
Jum'at, 14 Juli 2023

PEKANBARU - Ombudsman RI Perwakilan Riau melaksanakan kegiatan Sosialisasi Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2023 kepada seluruh Pemerintah Daerah (Pemda) di lingkungan Provinsi Riau, Jum'at (14/7/2023).

Masing-masing Pemda dan Pemprov Riau di hadiri oleh Kominfo, Inspektorat, Dinas Pendidikan, Dinas Kesehatan, Dinas Sosial, Disdukcapil, DPMPTS dan 2 Puskesmas. Sementara Pemprov Riau dihadiri oleh OPD DPMPTSP, Disdik, Dinas Kesehatan, Dinas Sosial dan RSUD Arifin Ahamad. Dari Polti dihadiri oleh seluruh Kasiwas Polres dilingkungan Polda Riau. Dan dari BPN dihadiri oleh seluruh Kantor Pertanahan dilingkungan BPN Riau.

Hery Susanto, Anggota Ombudsman RI mengatakan dalam konteks penyelenggaraan publik ini yang mendasari adalah sebagai upaya untuk pencegahan praktek maladministrasi dengan menilai kondisi pelayanan publik secara komprehensif yang menghasilkan opini pelayanan publik.

"Hal ini dimaksudkan untuk mendorong pemerintah pusat dan daerah untuk meningkatkan pelayanan publik dari pemenuhan standar pelayanan prasarana, kompetensi penyelenggara dan layanan pengaduan masyarakat," ucapnya.

Lanjut Hery Susanto, dasar hukum dari kegiatan ini adalah Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dan Undang-Undang Nomor 29 tentang pelayanan publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang pelayanan publik dan Peraturan Presiden Nomor 76 tentang pengelolaan aduan pelayanan publik dan Peraturan Ombudsman Tahun 2016 tentang penilaian kepatuhan pada standar pelayanan publik.

Dalam konteks dimensi ada variabel dan indikator dalam pelaksanaan survei kepatuhan pelayanan publik pada tahun 2023.

"Pertama dari sisi input ada variabel kompetensi penyelenggara sarana dan prasarana, kemudia dari sisi proses ada standar pelayanan dan dari sisi output ada praktek maladministrasi masyarakat," sebutnya.

Sementara itu Asisten I Pemprov Riau, Masrul Kasmi yang hadir dalam sosialisasi itu mengatakan mendukung penuh penilaian yg dilakukan oleh Ombudsman dan mengapresiasi kegiatan ini serta meminta Pemda untuk mempersiapkan diri dengan membuat dan mengimplemantasikan standar pelayanan publik menurut UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

"Seluruh Pemda harus mempersiapkan standar pelayanan publik sesuai dengan undang-undang, layani masyarakat dengan

hati dan jangan lelah untuk berbenah," katanya.

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Riau Bambang Pratama dalam kata sambutannya mengatakan meminta keseriusan Pimpinan Daerah dan lembaga vertikal dalam pemenuhan indikator pelayanan publik. Dalam penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik tahun 2023 dibutuhkan beberapa komitmen yaitu Komitmen Pimpinan Daerah dan Komitmen Pimpinan OPD yang dinilai.

Dalam dimensi penilaian kami menitik beratkan pada komitmen dari pada Kepala Organisasi Perangkat Daerah (OPD). "Sehingga wawancara itu memang harus dengan Kepala OPD dan Kepala Pimpinan lembaga vertikal. Kalau tidak bisa, maka akan mempengaruhi nilai yang bersangkutan. karena memang komitmen pimpinan OPD itu cukup penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat," tuturnya.

Kemudian penggunaan informasi dan teknologi (IT) seperti website, aplikasi dan media sosial milik pemerintah juga akan masuk dalam penilaian. "Media sosial atau website bukan hanya untuk memberikan informasi acara seremonial saja. Tapi kami ingin agar dapat dipergunakan dalam memberikan informasi program - program kerja dan kebijakan Pemerintah Daerah," terangnya.

Selain itu Bambang berharap, media sosial atau website tersebut juga dapat dimanfaatkan dalam penyebaran informasi penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat. Selain itu, sumber daya manusia (SDM) juga akan masuk sebagai faktor penilaian yang akan dilakukan Ombudsman. Karena menurutnya, SDM menjadi indikator kualitas suatu instansi.

"Kita lihat bagaiaman SDM itu mampu mempersiapkan kemampuan dan kompetensinya dalam berinteraksi kepada masyarakat mengenai produk layanannya," terangnya.

"Saya harap Bapak/Ibu dapat serius dan mempersiapkan diri. Kami akan melakukan penilaian pada minggu ke-3 bulan Juli ini," tutup Bambang.

Narahubung :

Enda Yuliana, A.Md

Pengelola Administrasi Pemerintahan

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau

085941349101