

# OMBUDSMAN SAMPAIKAN HASIL OPINI PENGAWASAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI BABEL

Jum'at, 15 Desember 2023 - Agung Nugraha

Siaran Pers

062/HM.01/XII/2023

Jum'at, 15 Desember 2023

Pangkalpinang - Ombudsman RI mengadakan selebrasi penganugerahan penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik tahun 2023 yang diselenggarakan pada hari Kamis, (15/12/2023) bertempat di Hotel Aryaduta Jakarta.

Ketua Ombudsman RI, Mokhammad Najih dalam sambutannya mengatakan, meningkatnya jumlah kementerian, lembaga dan pemerintah daerah yang masuk ke dalam zona hijau dapat diartikan bahwa pemenuhan standar layanan, kompetensi penyelenggara dan pengelolaan pengaduan tahun 2023 lebih baik dari tahun 2022.

"Tentunya, kenaikan ini tidak terlepas dari komitmen dari para penyelenggara untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan publik. Serta keaktifan Ombudsman pusat maupun perwakilan dalam melakukan pendampingan terhadap penyelenggara layanan," ujarnya.

Hasil penilaian tersebut disampaikan dalam bentuk opini pengawasan pelayanan publik yang terdiri dari opini tertinggi, tinggi, sedang, rendah, dan terendah. Berdasarkan penganugerahan penilaian tersebut terdapat dua pemerintah daerah di Kepulauan Bangka Belitung yang masuk 10 besar nasional, yaitu Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung menempati peringkat 5 dari 34 provinsi dan Pemerintah Kabupaten Bangka menempati peringkat 6 dari 415 kabupaten.

"Kami mengucapkan selamat kepada Pemprov Babel dan Pemkab Bangka yang mencapai hasil yang terbaik pada penilaian tahun ini, kolaborasi dan dorongan yang kuat Kepala Daerah menjadi modal politik yang penting. Tentu besar harapan kami pada tahun selanjutnya dari Kepulauan Bangka Belitung lebih banyak lagi Pemda masuk 10 besar nasional," ujar Yozar kepada awak media, Jum'at (15/12/2023).

Hasil opini pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik menunjukkan adanya peningkatan, berdasarkan penilaian tahun ini bahwa terdapat 1 pemda/instansi opini sedang dan 7 pemda/instansi opini tertinggi.

"Adapun rincian hasil penilaian sebagai berikut Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung 92,07 dengan zona hijau, Pemkab Bangka 97,13 dengan zona hijau, Pemkab Belitung Timur dengan nilai 94,35 zona dengan zona hijau, Pemkab Bangka Tengah 93,71 dengan zona hijau, Pemkab Bangka Selatan 92,33 dengan zona hijau, Pemkot Pangkal

Pinang 91,70 dengan zona hijau, Pemkab Belitung dengan nilai 88,87 dengan zona hijau. Sedangkan, Pemkab Bangka Barat dengan nilai 77,70 dengan zona kuning," ujar Yozer.

Sementara itu, unit layanan yang dinilai Ombudsman Babel pada tahun ini menilai sebanyak 54 unit layanan pemerintah daerah. Berdasarkan hasil penilaian tahun ini hanya terdapat 3 unit layanan yang memperoleh nilai berada pada zona kuning dengan kualitas opini sedang, sisanya memperoleh zona hijau dengan kualitas opini tinggi dan tertinggi.

Meskipun demikian, Yozer menuturkan masih ada kurangnya komitmen kepala daerah untuk mendorong peningkatan dan perbaikan pelayanan publik melalui instrumen penilaian kepatuhan Ombudsman. "Ombudsman Babel telah melakukan pendampingan kepada seluruh pemda/instansi sebelum penilaian, seharusnya momentum tersebut menjadi kolaborasi bersama-sama mendorong perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik," ungkap Yozer.

Yozer menyampaikan beberapa bentuk perbaikan dan peningkatan layanan agar instansi dapat melakukan pembinaan/pelatihan pengelola pengaduan secara berkala, disamping itu pemenuhan terhadap sarana dan prasarana bagi pengguna layanan khusus perlu ditingkatkan.

"Pada saat penilaian masih ditemukan ada unit layanan yang tidak mencantumkan pengaduan yang masuk pada dokumennya, ketika kami cek melalui aplikasi SP4N Lapor ternyata ada laporan dari masyarakat terkait layanan. Disamping itu, kami berharap instansi dapat menyelenggarakan bentuk-bentuk layanan khusus bagi penyandang disabilitas, lansia, anak-anak, dan sebagainya, seperti kunjungan ke rumah, penyuluhan khusus, pendampingan khusus, tersedia petugas khusus, dan prioritas antrian. Bentuk layanan khusus ini semestinya bisa disediakan oleh tiap-tiap unit layanan, tidak hanya Dinsos, Puskesmas, Dinkes, atau yang lainnya," ungkap Yozer.

Yozer menyampaikan bahwa Ombudsman Babel akan melakukan penyampaian hasil penilaian ini kepada seluruh Pemda di Kepulauan Bangka Belitung, sembari itu akan disampaikan beberapa catatan agar bisa menjadi perhatian Kepala Daerah untuk menindaklanjuti hal tersebut.

"Besar harapan kami melalui penilaian ini masyarakat akan merasakan pelayanan yang berkualitas pada instansi yang kami nilai, seperti Dinas PTSP, Dindukcapil, Dinas Kesehatan, Dinas Pendidikan, Dinas Sosial, Puskeksmas, dan Rumah Sakit Provinsi," tutup Yozer.

Narahubung:

M. Teги Galla Putra (0819 2830 3399)

Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Ombudsman RI Perwakilan Babel

Humas Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung

Kantor Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung

Jln. Ahmad Yani No.3 Pangkalpinang-Provinsi Kepulauan Bangka Belitung

[www.ombudsman.go.id](http://www.ombudsman.go.id)