OMBUDSMAN SUMBAR GELAR SOSIALISASI PENILAIAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI SUMATERA BARAT TAHUN 2024

Senin, 10 Juni 2024 - sumbar

Siaran Pers

Rilis: 006/HM.01-03/IV/2024

Kamis, 6 Juni 2024

Padang - Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat kembali melakukan penilian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik di Sumatera Barat. Penilaian akan dilakukan pada pemerintah provinsi, seluruh pemda kabupaten/kota, serta pada lembaga vertikal diantaranya seluruh Polres dan Kantor Pertanahan. Hal tersebut, disampaikan oleh Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sumatera Barat, Yefri Heriani pada kegiatan sosialisasi Penilaian Kepatuhan pada hari Kamis, 6 Juni 2024 di Padang.

Kegiatan sosialisasi dibuka langsung oleh Gubernur Sumatera Barat. Dalam kegiatan tersebut hadiri juga Plh Asisten III, Kepala Biro Organisasi Provinsi Sumatera Barat dan peserta kegiatan yang berasal dari Asisten III, Kabag Organisasi Kab/Kota, Kepala OPD, puskesmas yang akan dinilai serta juga kepolres/ta dan kepala Kantor Pertanahan di Sumatera Barat baik secara langsung maupun ruang zoom meeting.

Kepala Perwakilan Ombudsman Sumbar menyampaikan, penilaian kepatuhan merupakan upaya pencegahan maladministrasi pada pelayanan publik serta mendorong peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

"Ombudsman perlu memastikan pelayanan publik terus meningkat salah satunya dengan melakukan penilaian kepatuhan, selain itu untuk mendorong percepatan peningkatan kualitas layanan perlu dilakukan gerak bersama seluruh instansi penyelengara pelayanan publik," tambah Yefri.

Selanjutnya, Yefri Heriani juga menyampaikan pentingnya komitmen kepala daerah memastikan kepatuhan terhadap standar pelayanan publik menjadi prioritas utama. Apalagi penilaian Kepatuhan sudah digunakan oleh Kementerian PANRB sebagai salah satu instrumen penilaian poin reformasi birokrasi, selanjutnya juga digunakan Bappenas RI untuk penilaian Penghargaan Pembangunan Daerah (PPD) serta Kementerian Dalam Negeri untuk penilaian Indeks Tata Kelola Pemerintahan.

Kepala Keasistenan Bidang Pencegahan, Rahmadian Novert menyampaikan penilaian ombudsman terdiri dari empat dimensi, diantaranya dimensi input, proses, output dan pengelolalaan pengaduan. Rahmadian menambahkan adapun OPD yang akan dinilai adalah Disdukcapil, DMPTSP/MPP, Dinas Pendidikan, Dinas Sosial, Dinas Kesehatan dan 1 RSUD dibawah Pemprov serta 2 puskesmas pada masing pemerintah Kota/kabupaten. Pada instansi vertikal akan dilakukan pada Satuan Lalu Lintas, Satintelkam dan Unit SPKT pada Polres, terakhir pada kantor pertanahan.

Lebih lanjut, Novert menyampaikan bahwa pada dimensi input, ombudsman akan menilai kompetensi pelaksana dan sarana prasarana, dimensi proses akan melihat ketersedian standar pelayanan, dimensi output akan mewawancarai penggunaa layanan dan pengelolaan pengaduan pada masing-masinh OPD.

"Masing-masing dimensi memiliki bobot nilai yang berbeda, misalnya dimensi Input 21, 85 %, proses 32,37%, output 24,42% dan pengelolaan pengaduan 21, 54 %," ujar Novert.

Ombudsman juga meminta masyarakat dapat berpatisipasi memberikan penilaian dengan memberikan pendapat atau pengalaman dalam pelayanan publik kepada Ombudsman melalui scanbarcode yang telah disediakan pada instagram ombudsmanri137_sumbar.

Narahubung:

Yefri Heriani 0812-6736-921

Rahmadian Novert 085263274757