

OMBUDSMAN: PENGGUNA LAYANAN LEBIH NYAMAN MENGURUS SENDIRI DIBANDINGKAN MENGUNAKAN APLIKASI

Rabu, 26 Februari 2020 - Siti Fatimah

Siaran Pers

009/HM.01/II/2020

Rabu, 26 Februari 2020

JAKARTA - Masyarakat sebagai pengguna layanan ternyata lebih nyaman mengurus sendiri dibandingkan dengan menggunakan aplikasi atau melalui sistem daring. Hal ini diketahui dari hasil survei Ombudsman RI tentang Indeks Persepsi Maladministrasi (Inperma) Tahun 2019, sebanyak 63,57% - 87,28% dari 2.842 responden di 20 kota/kabupaten menyatakan lebih nyaman mengurus layanan sendiri langsung di ruang pelayanan.

Anggota Ombudsman RI, Prof. Adrianus Meliala menjelaskan, responden menganggap dirinya dapat memperoleh suatu pengetahuan dan pengalaman tentang prosedur, waktu dan biaya. Tingkat kenyamanan dirasakan berkurang oleh responden apabila mengurus layanan secara online, dengan persentase paling tinggi hanya sebesar 27,50%. Terlebih bila berinteraksi mengurus layanan dengan menggunakan jasa perantara/ calo, maka presentasi kenyamanan hanya 5,50%.

Hasil survei Inperma Tahun 2019 menyatakan provinsi dengan indeks persepsi maladministrasi terendah adalah D.I Yogyakarta (3,50), Gorontalo (4,05), dan Sulawesi Tengah (4,15). Indeks maladministrasi rendah menunjukkan kualitas pelayanan dipersepsikan secara baik oleh pengguna layanan. Sebaliknya, jika indeks maladministrasi tinggi maka kualitas pelayanan publiknya dipersepsikan buruk oleh pengguna layanan.

Acara dihadiri pula oleh Kepala Bagian Penghubung DI Yogyakarta Nugrohoningsih, Kepala Badan Penghubung Provinsi Gorontalo, Alfin Gafar Usman dan Staf Ahli Bidang Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat Provinsi Sulawesi Tengah sebagai provinsi dengan Indeks Persepsi Maladministrasi terendah pada tahun 2019.

Adrianus menjelaskan, Ombudsman RI melaksanakan survei Inperma untuk mendapatkan data primer dari masyarakat pengguna layanan dengan cara memetakan tingkat maladministrasi pada layanan publik dasar seperti administrasi kependudukan, kesehatan, pendidikan dan perizinan. Survei dilakukan kepada 2.842 responden yang tersebar di 10 kota dan 10 kabupaten pada 10 provinsi. Provinsi yang disurvei merupakan provinsi dengan predikat hijau dalam survei Kepatuhan terhadap Standar Layanan Publik yakni Provinsi Aceh, DI Yogyakarta, Kalimantan Utara, Sulawesi Utara, Gorontalo, Sulawesi Tengah, Nusa Tenggara Barat, Maluku Utara, Maluku, dan Papua.

Sepuluh kota yang disurvei adalah Banda Aceh, Yogyakarta, Tarakan, Manado, Gorontalo, Palu, Mataram, Ternate, Ambon, Jayapura. Sedangkan sepuluh kabupaten yang disurvei adalah Aceh Utara, Gunung Kidul, Nunukan, Minahasa, Kabupaten Gorontalo, Banggai, Lombok Timur, Halmahera Selatan, Maluku Tengah, dan Biak Numfor.

"Survei Inperma juga bertujuan untuk menghasilkan saran perbaikan bagi masing-masing unit layanan dalam melakukan perbaikan pelayanan publik," imbuh Adrianus.

Adrianus mengatakan untuk provinsi yang berdasarkan hasil survei Inperma ini indeksnya tergolong agak tinggi di unit layanannya, seperti Provinsi Aceh, Kalimantan Utara, Sulawesi Utara, Gorontalo, Sulawesi Tengah, Nusa Tenggara Barat, Maluku Utara, Maluku dan Papua, disarankan agar pemerintah daerah setempat berkonsultasi dengan Ombudsman RI yang ada di wilayah masing-masing.

Konsultasi tersebut bisa berupa pendampingan, misalnya dalam pembuatan Standar Operasional Prosedur (SOP), sehingga dapat terwujud terpenuhinya standar layanan minimal dengan mengacu kepada Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009. (*)

