

OMBUDSMAN BENGKULU ADAKAN WORKSHOP JELANG PENILAIAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK TAHUN 2022

Jum'at, 05 Agustus 2022 - Ade Bardiyanto

Bengkulu - Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bengkulu menyelenggarakan kegiatan Workshop Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik (P4) Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah Tahun 2022 secara *hybrid* selama dua hari pada tanggal 3-4 Agustus 2022 di Hotel Santika Bengkulu.

Kegiatan ini diikuti oleh seluruh Pemerintah Daerah di Provinsi Bengkulu sebanyak 44 peserta yang hadir secara tatap muka dan 160 peserta hadir daring melalui aplikasi *Zoom Meeting*.

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bengkulu, Herdi Puryanto mengatakan bahwa penilaian ini merupakan bagian dari upaya pencegahan maladministrasi dan pengawasan pelayanan publik kepada pemerintah daerah, kementerian, dan lembaga.

"Penilaian ini bertujuan untuk mendorong pemerintah daerah, kementerian dan, lembaga untuk berbenah dan selalu melakukan perbaikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik yang bebas dari maladministrasi akan memberikan jaminan kenyamanan bagi para pengguna layanan," ujar Herdi.

Herdi berpesan agar pemerintah daerah dapat segera mempersiapkan diri dengan sebaik-baiknya dalam menghadapi penilaian penyelenggaraan pelayanan publik tahun 2022 ini.

Sementara itu, Kepala Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bengkulu, Suratman hadir sebagai narasumber menyampaikan bahwa pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan oleh negara kepada setiap warga negara. Pelayanan publik dapat berjalan dengan baik dengan meninggalkan paradigma birokrasi yang telah usang, perubahan *mindset* dan perilaku agar lebih mengedepankan kepentingan masyarakat, menghindari tindakan maladministrasi seperti penundaan berlarut, tidak memberikan pelayanan dengan baik dan bahkan tidak kompeten dalam bekerja.

"Setiap kegiatan dan tindakan penyelenggara pelayanan publik harus dilakukan evaluasi atau penilaian agar dapat melihat tingkat keberhasilan dari penyelenggara pelayanan publik," ujar Suratman.

Pada hari kedua, disampaikan juga sosialisasi Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang dibuka oleh Irwasda Polda Bengkulu Kombes. Pol. Asep Teddy Nurrasyah untuk menyampaikan arahannya kepada rekan-rekan dari kepolisian yang hadir.

"Jika kita memang memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, maka kita tidak perlu takut jika nanti nya akan dinilai oleh Ombudsman," ujar Asep.

Rangkaian acara dilanjutkan dengan penyampaian materi tentang "Komunikasi dalam Pengelolaan Pengaduan" oleh Dosen Komunikasi Fisip Universitas Bengkulu, Gushevinalti.

Ia menjelaskan bahwa pengaduan masyarakat penting bagi pemerintah untuk melihat seberapa besar keberhasilan dalam melaksanakan kegiatan. Pengaduan masyarakat merupakan elemen penting dalam instansi daerah, karena pengaduan bertujuan memperbaiki kekurangan dari kegiatan yang sudah dilaksanakan. Komunikasi dalam pelayanan publik, pengelolaan pengaduan dalam pelayanan publik dan standar pelayanan dalam pelayanan publik menjadi tiga poin penting yang disampaikan.

"Di dalam kita melayani itu kita harus tahu dahulu apa itu pelayanan publik yang diperuntukan untuk masyarakat, untuk warga negara yang ingin memperoleh dan membutuhkan pelayanan kepada kita, bagaimana sih kalau memberikan pelayanan publik itu dalam ranah komunikasi," pungkas Gushervinalti.

Kepala Keasisten Pencegahan Maladministrasi Ombudsman RI Perwakilan Bengkulu, Ade Bardiyanto dalam paparannya juga mengatakan bahwa penilaian penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu upaya pencegahan maladministrasi dengan menilai kondisi penyelenggaraan pelayanan publik secara komprehensif dimana menghasilkan opini pengawasan pelayanan publik yang dijadikan acuan kualitas.

"Indikator penilaian yang akan dilakukan adalah terkait dengan empat dimensi yaitu dimensi input, dimensi proses, dimensi

output dan dimensi pengaduan," ungkap Ade.

Penilaian tahun ini berbeda dengan penilaian tahun-tahun sebelumnya, jika sebelumnya hanya melihat ketersediaan Standar Pelayanan maka pada Tahun 2022 ini variabel yang akan dinilai meliputi kompetensi penyelenggara, sarana prasarana, standar pelayanan, persepsi maladministrasi dan pengelolaan pengaduan.

"Dengan semakin kompleksnya hal yang dilihat, diamati dan dinilai maka diharapkan hasilnya akan benar-benar menggambarkan pelayanan publik dari penyelenggara layanan yang menjadi objek penilaian," tutup Ade.

Sebagai catatan bahwa pada tahun 2021 yang lalu, lima pemerintah daerah di Provinsi Bengkulu sudah mencapai Zona Hijau dan enam pemerintah daerah lainnya masih berada di Zona Kuning. (SR)