

OMBUDSMAN RI TEKANKAN URGENSI PENILAIAN KEPATUHAN LAYANAN PUBLIK DALAM PROGRAM DIALOG

Jum'at, 08 Desember 2023 - Ita Wijayanti

Banjarmasin-Ketua Ombudsman RI Mokhammad Najih, didampingi Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Selatan Hadi Rahman, menjadi narasumber dalam Acara Banua Bicara TVRI Stasiun Kalimantan Selatan, Kamis (07/12/2023). Mengangkat tema "Urgensi Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik" dan dipandu Presenter Rasyidi. Ketua Ombudsman RI menekankan pentingnya pencegahan maladministrasi melalui penyelenggaraan pelayanan publik yang mengacu pada standar pelayanan publik, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Ketua Ombudsman Republik Indonesia menyampaikan urgensi dan tujuan dari pelaksanaan penilaian kepatuhan, terhadap pemerintah baik pusat dan daerah, serta Kementerian/Lembaga. "Penilaian kami lakukan selain merupakan salah satu bentuk pengawasan dan pencegahan Ombudsman atas potensi maladministrasi dengan penerapan penyelenggaraan pelayanan yang terstandar, penilaian Ombudsman juga merupakan proses untuk mendidik dan membimbing para penyelenggara layanan, agar terus mematuhi standar pelayanan, ini terus kita uji dan serta dampingi, harapannya supaya OPD baik di lingkup Kementerian/Lembaga hingga pemerintah daerah, secara berkelanjutan memenuhi komitmen dalam memberikan dan menyelenggarakan pelayanan prima kepada masyarakat," kata Mokhammad Najih.

Disampaikan Kepala Perwakilan Ombudsman RI Kalimantan Selatan Hadi Rahman, bahwa penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik, adalah salah satu program strategis nasional yang dilaksanakan Ombudsman secara serentak di Indonesia. Di lingkup Provinsi Kalimantan Selatan, pada tahun 2023 telah dilaksanakan penilaian oleh Perwakilan Ombudsman RI Kalimantan Selatan, terhadap Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan, 13 Pemerintah Kabupaten/Kota, 13 Kepolisian Resor, dan Kantor Pertanahan selaku instansi vertikal yang termasuk dalam objek.

"Ombudsman membagi kategori hasil penilaian menjadi tiga zona, yakni Zona Hijau yang terbagi atas tingkat kepatuhan tinggi dan tertinggi, Zona Kuning yakni tingkat kepatuhan sedang, dan terakhir Zona Merah meliputi tingkat kepatuhan rendah dan terendah, secara mayoritas pada tahun 2022 hasil penilaian lingkup pemerintah daerah di Provinsi Kalimantan Selatan masih berada dalam Zona Kuning," kata Hadi Rahman.

Adapun penilaian kepatuhan pelayanan publik yang diselenggarakan Ombudsman RI, terdapat penambahan komponen penilaian sejak tahun 2022, dibandingkan pada tahun-tahun sebelumnya. Penilaian di tahun 2022 dan 2023 sendiri menyasar pada area yang lebih mendalam, melingkupi dimensi Input mencakup variabel kompetensi penyelenggara, dan sarana prasarana, kemudian dimensi Proses yang mencakup pemenuhan terhadap komponen standar pelayanan publik, dimensi Output mencakup penilaian persepsi maladministrasi dari pengguna layanan, dan dimensi pengaduan dalam kaitannya terhadap pengelolaan pengaduan.

Pada sesi dialog, juga dibuka kanal diskusi atas pertanyaan yang diajukan para penyimak, berkaitan dengan penyelenggaraan, teknis penilaian, dan hasil penilaian yang dilaksanakan Ombudsman RI terhadap beberapa instansi pemerintah, yang menjadi objek penilaian.