

# LIBATKAN OMBUDSMAN RI DAN MASYARAKAT, FGD BPS PROVINSI JAWA BARAT HASILKAN POIN PENTING STANDAR PELAYANAN

Kamis, 23 Mei 2024 - jabar

GALAMEDIANEWS - Badan Pusat Statistik atau BPS Provinsi Jawa Barat menggelar FGD (Focus Group Discussion) untuk menyesuaikan jenis layanan mereka guna memenuhi standar pelayanan yang ada agar lebih efektif dan lebih baik dalam melayani masyarakat. FGD tersebut digelar di Gedung BPS Provinsi Jawa Barat, Jln. PHH Mustofa No.43 Kota Bandung Bandung, Selasa 21 Mei 2024. Tak hanya melibatkan dinas-dinas di lingkungan Pemprov Jabar, acara tersebut juga melibatkan secara langsung Ombudsman Republik Indonesia (RI) dan unsur masyarakat.

Dalam sambutannya, Kepala BPS Provinsi Jawa Barat Marsudijono mengungkapkan bahwa dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat yang membutuhkan data statistik, tidak dipungut biaya sama sekali atau gratis.

Meskipun gratis, Marsudijono menegaskan, pegawai BPS Provinsi Jawa Barat harus tetap serius dalam melayani masyarakat sesuai dengan standar pelayanan yang baik agar mendapat nilai kinerja yang prima.

Yang dimaksud standar pelayanan sendiri adalah tolok ukur yang digunakan sebagai pedoman dalam melakukan pelayanan, dan menjadi acuan penilaian kualitas pelayanan, sebagai bentuk kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka memberi pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

"Seringkali kita menyampaikn kepada khalayak ramai, silahkan anda ambil data BPS, tapi rasa ketakutan mengambil data itu ada. Wah takut berbayar, mahal dan sebagainya. Walaupun selama ini kami free melayani bapak dan ibu, selama mengikuti aturan koridor yang telah ditetapkan oleh BPS sendiri," ujar Marsudijono, Selasa 21 Mei 2024. Ia mengatakan, bahwa apapun yang dilakukan BPS itu dananya bersumber dari rakyat. Oleh karena itu, bentuk pelayanan yang mereka berikan saat ini harus dikembalikan pada rakyat.

"Namun dulu pernah tercetus keluhan begini, kok data kita mahal, data kita susah? Makanya kita mencoba mengubah cara melayani dengan menjemput bola. Oleh karena itu, banyak program-program untuk melayani, salah satunya dengan adanya pojok statistik (di kampus-kampus-red). Yakni upaya kita untuk melayani mahasiswa terkait permintaan data," tutur Marsudijono menjelaskan. Selain itu, lanjut dia, BPS Provinsi Jawa Barat juga mengembangkan program Desa Cantik yang merupakan upaya mereka untuk meningkatkan kapasitas desa dalam mengidentifikasi kebutuhan data dan potensi yang mereka miliki guna mengentaskan kemiskinan.

"Termasuk website kami yang salah satunya untuk memberi pelayanan melalui jalur online. Silahkan anda mengambil semua data-data kami sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan," kata Kepala BPS Provinsi Jawa Barat lagi. Pada forum FGD tersebut, Marsudijono juga mengucapkan permintaan maafnya jika memang ada kekurangan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. "Makanya kami mengadakan forum seperti ini minta masukan bapa dan ibu semua agar pelayanan kami lebih baik. Apa yang kami lakukan bersumber dari dana masyarakat, kami kembalikan ke masyarakat. Perkara itu cape mengumpulkan data, itulah bagian dari kerja kami. Kualitas data itu menjadi concern kami," ucapnya menegaskan.

Kendati demikian, Marsudijono menegaskan bahwa tidak semua data bisa diberikan kepada masyarakat, karena ada data-data yang sifatnya rahasia dan tidak diperkenankan untuk dibagikan. "Misalnya, terkadang orang minta data ekspor. Data ekspor itu, kalau untuk orang bisnis, bisa melihat pesaing. Nah kita tidak diperkenankan memberi data by name, by address. Misalnya ada komoditas tertentu, komoditas andalan itu siapa yang menghasilkan, perusahaan mana saja, data seperti ini kita tidak boleh kasih," katanya lugas.

## Menakar Standar Pelayanan Instansi Pemerintah

Pada FGD BPS Provinsi Jawa Barat tersebut turut hadir Asisten Penerimaan dan Verifikasi Laporan Ombudsman RI, Siti Julaeha yang memberikan arahan terkait standar pelayanan yang baik guna memenuhi ekspektasi masyarakat. Ia pun memaparkan 14 komponen standar pelayanan berdasarkan UU No.25/2009 tentang Pelayanan Publik pasal 21, yakni: Dasar hukum, persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya tarif, produk pelayanan, sarana, prasarana dan/atau fasilitas, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, penanganan pengaduan, saran, dan masukan, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan, evaluasi kinerja pelaksana. Menurut Siti Julaeha, jika sebuah instansi sudah memenuhi semua komponen standar pelayanan tersebut, tentu akan menjadi nilai yang baik untuk kinerja mereka.

Oleh karena itu, ia menyoroti pentingnya bagi semua instansi untuk membuat maklumat pelayanan yang berisi janji dan kesanggupan penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. "Lalu pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan," ujar Siti Julaeha. BPS Provinsi Jawa Barat sendiri, lanjutnya sudah menjanjikan kompensasinya dalam bentuk memberikan pelayanan prioritas dan juga permohonan maaf. "Dan memang kompensasi ini tidak melalui soal finansial, karena ini juga disesuaikan dengan kesediaan dari penyelenggara itu sendiri," ucap Siti Julaeha lagi.

Dalam undangan yang diterima GalamediaNews, tertera daftar peserta FGD dari beberapa dinas di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Barat, diantaranya Dinas Komunikasi dan Informatika Jabar, Dinas Kesehatan Jabar, Dinas Kelautan dan Perikanan, dan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan. Selain itu, BPS Provinsi Jawa Barat mengundang juga unsur perguruan tinggi di Jawa Barat, diantaranya UIN Sunan Gunung Djati Bandung, Institut Teknologi Bandung, Universitas Pendidikan Indonesia, Universitas Katolik Parahyangan, Universitas Islam Bandung (Unisba), dan Universitas Pendidikan Indonesia (UPI). Turut diundang pula sebagai peserta FGD Ketua Umum Kadin Provinsi Jawa Barat, Komisi Informasi Jabar, Pimpinan Paltimone Consult, dan dari media pimpinan Harian Pikiran Rakyat serta Galamedia.

Di akhir acara, para peserta menandatangani hasil FGD BPS Provinsi Jawa Barat yang berisi penyesuaian jenis layanan untuk lebih efektif dalam melayani masyarakat agar memenuhi standar pelayanan, yakni:

1. Penyesuaian jenis "Layanan Perpustakaan Datang Langsung" diubah menjadi "Layanan Perpustakaan"
2. Penggabungan 2 jenis layanan, yaitu "Layanan Konsultasi Statistik Datang Langsung" dan "Layanan Konsultasi Statistik Online" menjadi "Layanan Konsultasi Statistik"
3. Perubahan nama "Layanan Penjualan Data Mikro dan Peta Wilkerstat (Wilayah Kerja Statistik)" menjadi "Layanan Penjualan Produk-produk Statistik"
4. Perubahan nama "Layanan Rekomendasi Kegiatan Statistik Sektoral" menjadi "Layanan Rekomendasi Statistik".

Pada FGD tersebut, Kepala BPS Provinsi Jawa Barat, Marsudijono juga mengungkapkan bahwa diskusi yang dilakukan tersebut bertujuan untuk memperbaiki tata kelola dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat agar lebih maksimal, serta memahami standar pelayanan lebih baik lagi agar terhindar dari maladministrasi.\*

