

# TINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK, OMBUDSMAN KEMBALI GELAR PENILAIAN KEPATUHAN

Jum'at, 04 Juni 2021 - Imanda Kartika Sari

**Jakarta** - Setelah sempat vakum selama tahun 2020 akibat pandemi Covid-19, Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kementerian/Lembaga oleh Ombudsman RI akan kembali digelar di tahun 2021. Hal tersebut disampaikan oleh Kepala Keasistenan Utama Manajemen Pencegahan Maladministrasi Herru Kriswahu dalam acara Pendampingan dalam Pemenuhan Standar Pelayanan Publik sesuai dengan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik secara daring pada Jumat (04/06/2021). Sebelumnya Pendampingan Kepatuhan ini sudah dilakukan di 34 Provinsi untuk Instansi Penyelenggara Layanan Publik di Pemerintah Daerah.

Herru mengungkapkan Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kementerian/Lembaga merupakan salah satu upaya Ombudsman RI dalam menjalankan tugas dan fungsinya sesuai dengan amanat UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Khususnya dalam memberikan informasi standar pelayanan yang menjadi tolok ukur bagi Kementerian/Lembaga dalam menyelenggarakan pelayanan publik bagi masyarakat.

"Tahun ini kami memperluas kepatuhan sampai dengan 548 kabupaten dan kota di Indonesia. Diharapkan dengan meluaskan area akan membantu pemerintah untuk memetakan situasi kualitas pelayanan publik di Indonesia," ucapnya.

Menambahkan, Kepala Keasistenan Manajemen Pengetahuan Aat Sugihartati mengungkapkan bahwa Ombudsman memiliki target di tahun 2021 ini dengan melakukan penilaian di 39 Kementerian/Lembaga yang terdiri dari 24 Kementerian dan 15 Lembaga.

"Yang kami nilai adalah produk layanan yang Bapak/Ibu sampaikan ke masyarakat seperti kemudahan dalam mengakses produk yang dibuka ke masyarakat," terang Aat kepada peserta acara yang berasal dari berbagai perwakilan Kementerian/Lembaga.

Aat menilai rendahnya kepatuhan/implementasi standar pelayanan mengakibatkan tingginya maladministrasi yang mengakibatkan kepercayaan publik terhadap aparaturnya dan pemerintah menurun yang berpotensi mengarah pada apatisme publik. Sehingga perlu adanya dorongan kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Publik untuk mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik.

"Tahapan pelaksanaan kepatuhan dimulai dengan persiapan, pelaksanaan pada bulan Juni-September 2021 dengan pengumpulan produk layanan yang diselenggarakan, pengolahan data dan penyusunan laporan dengan hasil kategori zona merah, kuning dan hijau," ucapnya.

Lebih lanjut, Aat memamparkan variabel yang menjadi penilaian produk administrasi Kepatuhan Pelayanan Publik diantaranya; standar pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan, sarana dan prasarana, pelayanan khusus, penilaian kepuasan masyarakat, misi, visi dan moto pelayanan, atribut pelayanan terpadu dan rekognisi.

Menutup acara Aat menegaskan bahwa selama pelaksanaan penilaian kepatuhan oleh Ombudsman RI, instansi yang dinilai dilarang memberikan sesuatu kepada Insan Ombudsman yang bertentangan dengan kewajiban. (iks)