

**SEKDA BUSTAMI BUKA PENILAIAN PENYELENGGARAAN
PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH
KABUPATEN BENGKALIS TA 2022**



Sumber gambar: <https://prokopim.bengkaliskab.go.id/>

Sekretaris Daerah H Bustami HY membuka acara Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bengkalis Tahun Anggaran 2022 di Lantai II Ruang Hangtuh Kantor Bupati Bengkalis.

Dalam sambutannya Bustami mengungkapkan selaku Kepala Daerah, tentunya saya menyambut baik serta memberikan dukungan penuh atas kegiatan pendampingan penilaian penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh ombudsman pada tahun ini. Agar hak-hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan secara baik, mudah, cepat dan tepat serta berkualitas dapat terpenuhi.

Yang tak kalah pentingnya, sambung Sekda, dengan adanya pendampingan penilaian penyelenggaraan pelayanan publik ini, kami dapat melihat kemampuan, keberhasilan, dan kekurangan pelayanan publik yang telah dilakukan selama ini, untuk segera kami evaluasi, perbaiki dan koreksi, agar kedepannya semakin baik, efektif, akuntabel, dan transparan.

"Kegiatan pendampingan penilaian ini, lebih kita tekankan kepada perangkat daerah yang menjadi locus penilaian, yakni Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Dinas Pendidikan, Dinas Kesehatan, Dinas Sosial, UPT Puskesmas Bengkalis dan UPT Puskesmas Selatbaru," jelas Bustami.

Kepada perangkat daerah yang telah menjadi sampel agar dapat mempersiapkan segala sesuatunya, dengan memperhatikan variabel dan indikator penilaian oleh ombudsman nantinya, harapnya.

"Kita harus memanfaatkan lebih banyak teknologi atau digitalisasi pelayanan. Makanya, inovasi dengan memanfaatkan teknologi, harus menjadi budaya kerja yang baru untuk dijalankan, agar pelayanan publik kita semakin berkualitas," tegasnya.

Pelayanan publik perlu dibuat lebih cepat, lebih pintar, lebih murah, lebih mudah, lebih baik, dan lebih nyaman, dengan tetap memenuhi standar pelayanan publik sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, ujarnya.

Usai kegiatan ini, semuanya langsung beraksi untuk melaksanakan evaluasi dan penyempurnaan hasil pendampingan penilaian yang telah dilakukan oleh ombudsman ini, pinta Bustami.

Tampak Hadir, Kepala Keasistenan Pencegahan Administrasi Ombudsman RI Provinsi Riau Bambang Pratama, Asisten Ombudsman RI Agung Setia, Kepala Disdukcapil Bengkalis H. Ismail dan para undangan lainnya.

Sumber Berita:

1. <https://gardasatu.com/read-105-73947-2022-08-03-sekda-bustami-buka-penilaian-penyelenggaraan-pelayanan-publik-dilingkup-pemkab-bengkalis-ta-2022.html>, 18 Agustus 2022.
2. <https://riaugreen.com/view/Bengkalis/74281/Bustami-Buka-Penilaian-Penyelenggaraan-Pelayanan-Publik-Dilingkup-Pemkab-Bengkalis-T-A-2022.html#.Yv2wjHZBy3C>, 18 Agustus 2022.

Catatan:

Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan badan hukum milik negara serta badan swasta, maupun perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Lebih lanjut, standar

pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan. Komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- a. dasar hukum;
- b. persyaratan;
- c. sistem, mekanisme, dan prosedur;
- d. jangka waktu penyelesaian;
- e. biaya/tarif;
- f. produk pelayanan;
- g. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
- h. kompetensi pelaksana;
- i. pengawasan pelaksana;
- j. penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
- k. jumlah pelaksana;
- l. jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
- m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan; dan
- n. evaluasi kinerja pelaksana.

Penilaian kinerja merupakan hasil pelaksanaan penilaian penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara sendiri, bersama dengan pihak lain, atau oleh pihak lain atas permintaan penyelenggara untuk mengetahui gambaran kinerja pelayanan dengan menggunakan metode penilaian tertentu. Penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala menggunakan indikator kinerja berdasarkan standar pelayanan.

Ombudsman Republik Indonesia sebagai pengawas pelayanan publik sejak tahun 2015 telah melakukan 3 jenis Penilaian terhadap pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah yaitu penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik, penilaian Indeks Persepsi Maladministrasi dan penilaian Kompetensi Penyelenggara Pelayanan Publik.

Dari ketiga penilaian tersebut dipadukan menjadi indikator Opini Pengawasan Pelayanan Publik sebagai Kategori Patuh-Bersih-Baik yang dibagi dalam 7 (tujuh) tingkatan penilaian berdasarkan jumlah skor, yaitu Opini AA - Sangat memuaskan

dengan Skor 9, Opini A - Memuaskan dengan Skor 8, Opini BB - Sangat Baik dengan Skor 7, Opini B - Baik dengan Skor 6, Opini C - Cukup dengan Skor 5, Opini D - Kurang dengan Skor 4 dan Opini E - Sangat kurang dengan Skor 3.