



# Sekdakab Way Kanan Lakukan Evaluasi Pemantauan Pemenuhan Standar Pelayanan Publik

AftisarPutra - [WAYKANAN.GARDAMEDIA.ID](http://WAYKANAN.GARDAMEDIA.ID)

Jul 12, 2023 - 22:07



Way Kanan - Sekretaris Daerah Kabupaten (Sekdakab) Way Kanan, Saipul, S.Sos.,M.IP melakukan Evaluasi Pemantauan Pemenuhan Standar Pelayanan Publik Pra Penilaian oleh Ombudsman, yang berlangsung di beberapa Organisasi Perangkat Daerah(OPD), Rabu (12/07/2023).

Kegiatan yang dilaksanakan bersama Tim Inspektorat Daerah Kabupaten, Dinas Komunikasi dan Informatika dan Bagian Organisasi Setdakab Way Kanan. Dalam kegiatan tersebut, Sekda Saipul menyampaikan kepada seluruh OPD untuk lebih memaksimalkan pelayanan publik yang ada kepada masyarakat, sebagai wujud nyata dari salah satu komitmen Pemerintah Kabupaten. Dirinya juga menyampaikan bahwa evaluasi tersebut sebagai pengulas dari evaluasi yang sebelumnya telah dilakukan oleh Ombudsman.

“Saya hanya mengulas kembali dari apa yang telah dilakukan oleh Ombudsman sebelumnya serta atas apa yang menjadi catatan untuk dilakukan pembenahan sebelum dilakukan penilaian. Saya tegaskan kepada para Kepala OPD dan seluruh jajaran untuk benar-benar memahami apa yang terdapat pada pelayanan publiknya, agar pelayanan dapat berjalan dengan maksimal”, ujar Sekda Saipul.

Sekda juga menjelaskan bahwa dalam dimensi terdapat Input yang terdiri dari 2 (dua) variable (Kompetensi Penyelenggaraan sebanyak 6 indikator dan Sarana Prasarana sebanyak 9 indikator) untuk mengetahui standar kualifikasi dan kinerja pemberi layanan publik, sehingga dapat memberikan pelayanan yang baik serta melihat pemenuhan sarana prasarana pendukung yang dapat menunjang pelayanan publik yang sesuai dengan UU No. 25 Tahun 2009.

Pada Dimensi Proses terdiri dari 1 (satu) variable (Penilaian Kepatuhan/Standar Pelayanan dengan jumlah 11 indikator), dimana untuk mengukur pemenuhan komponen dari produk layanan yang diselenggarakan sehingga memberikan kualitas pelayanan yang baik. Dimensi Output terdiri dari 2 (dua) variable (Penilaian Persepsi Maladministrasi sebanyak 5 indikator) dan Standar Pelayanan Minimal (SPM), dimana untuk mengetahui persepsi dari pengguna layanan terkait penyelenggaraan pelayanan publik di unit penyelenggara layanan. Serta Dimensi Pengaduan terdiri dari 1 (satu) variable (Pengelolaan Pengaduan sebanyak 6 indikator), untuk mengetahui mekanisme interaktif antara pemberi layanan dan pengguna layanan dalam menyelesaikan persoalan.

Dijelaskan pula bahwa dalam Dimensi Output (Penilaian Persepsi Maladministrasi 5 indikator) terdiri dari Penundaan berlarut, Permintaan imbalan, Penyimpangan prosedur, Tidak kompeten dan Tidak patut, ditambah indikator pada dimensi output yaitu Capaian Standar Pelayanan Minimal pada Pemerintah Daerah (Koordinasi dengan Kemendagri). Sementara pada Dimensi Pengaduan terdiri dari Penyelenggaraan pelayanan melaksanakan kewajiban dalam pengelolaan pengaduan, Penyelenggara pelayanan menyediakan sarana pengaduan, Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan pembinaan terhadap pengelola, Penyelenggara pelayanan melaksanakan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan, Jangka waktu penyelesaian pengaduan serta Pelaksanaan penyelesaian pengaduan. Dipaparkan pula menyangkut dengan Narahubung, dipersiapkan untuk memastikan kehadiran penyelenggara layanan untuk diwawancarai (Kadis/Sekdis/Kabid Penyelenggara Layanan, Kepala/Koordinator Pengaduan. Staf Pengaduan).

Selanjutnya, untuk memahami produk layanan yang diselenggarakan oleh OPD, memastikan kelengkapan data pengguna layanan di OPD, serta untuk mengkoordinasikan penyiapan data dokumen yang menjadi dasar penilaian. Disamping itu pula untuk ketersediaan dokumen penilaian, terdapat beberapa

Prinsip/Indikator dengan dasar dokumen penilaian yang harus disediakan, yaitu Dasar tugas dan kewenangan jabatan berdasarkan Perda/Pergub/Perbup/Surat Keputusan/Peraturan Kepala Unit Kerja terkait uraian tugas dan kewenangan di OPD. Pengawasan Inspektorat/atasan langsung berdasarkan Laporan/Berita Acara/Notulensi pertemuan Pengawasan oleh Inspektorat/atasan langsung.

Ketersediaan jumlah petugas sesuai dengan Analisis Beban Kerja (ABK) berdasarkan Rekapitulasi data kepegawaian (jumlah petugas) dan Rekapitulasi Hasil Analisis Beban Kerja (ABK). Ketersediaan penjaminan mutu untuk pelayanan yang diberikan berdasarkan SK tentang kompensasi terhadap standar pelayanan. Ketersediaan instrument evaluasi kinerja pelaksana berdasarkan Data Kepegawaian, Laporan Survei Kepuasan Masyarakat, Laporan Kinerja Bulanan (4 sampel dokumen), SKP Tahunan (4 sampel dokumen), Laporan Evaluasi Pengaduan serta Laporan Penilaian Eksternal. Dijelaskan juga bahwa Prinsip/Indikator selanjutnya yaitu Ketersediaan dasar hukum atas standar pelayanan yang diterapkan berdasarkan Perda/Pergub/Perbup/Peraturan Kepala Unit Kerja terkait uraian standar pelayanan untuk setiap produk layanan yang ada di OPD. Pengelolaan yang kompeten untuk melaksanakan fungsi pengelolaan pengaduan berdasarkan SK Petugas Pengelola Pengaduan. Penyelenggara melakukan pembinaan terhadap pengelola pengaduan berdasarkan Laporan/Berita Acara terkait pelatihan/bimbingan teknis/pengarahan terkait peningkatan kualitas pengelolaan pengaduan. Penyelenggaraan pelayanan melaksanakan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan berdasarkan Formulir/surat/pesan elektronik terkait kegiatan penerimaan, penelaahan, pengklasifikasian, distribusi dan penyelesaian pengaduan.

Pelaksanaan penyelesaian pengaduan berdasarkan Rekapitulasi penerimaan dan jangka waktu penyelesaian pengaduan yang diterima selama tiga tahun terakhir (2020-2022), serta Ketersediaan kegiatan penyuluhan kepada masyarakat berdasarkan Foto beserta keterangan kegiatan penyuluhan kepada masyarakat. Disamping itu terkait dengan Penilaian Pelayanan Publik oleh Ombudsman, penghargaan hanya diberikan kepada penyelenggara pelayanan yang mendapatkan opini kualitas tertinggi dan tidak mempunyai atau telah melaksanakan hasil pengawasan Ombudsman berupa tindakan korektif, sarana perbaikan, atau rekomendasi. Bentuk penghargaan dapat berupa piagam, piala, atau publikasi.

Penghargaan dalam bentuk piagam ditandatangani oleh Ketua Ombudsman. Pada kegiatan Evaluasi pemantauan tersebut dilakukan pada Dinas Sosial, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, serta Dinas Pendidikan dan Kebudayaan dengan didampingi Kepala Dinas/Sekretaris masing-masing OPD.(Sumber waykanankab)