

BIG ISSUE

DPMPTSP dan Disdukcapil Dapat Nilai B Hasil Evaluasi Pelayanan Publik dari KemenPAN-RB

Editor Jus - LUWUUTARA.BIGISSUE.ID

Feb 19, 2023 - 18:48



Dua Perangkat Daerah (PD) Lingkup Pemerintah Kabupaten Luwu Utara, masing-masing Dinas Penanam Modal, dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) serta Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil), mendapat nilai B hasil pemantauan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik 2022, dengan capaian indeks 3,64 kategori BAIK.

LUWU UTARA - Dua Perangkat Daerah (PD) Lingkup Pemerintah Kabupaten Luwu Utara, masing-masing Dinas Penanam Modal, dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) serta Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil), mendapat nilai B hasil pemantauan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik 2022, dengan capaian indeks 3,64 kategori BAIK.

Hasil ini identik dengan capaian keduanya pada penilaian standar kepatuhan

pelayanan publik dari Ombudsman Republik Indonesia (ORI) yang mereka dapatkan belum lama ini, juga dengan nilai B kategori kualitas tinggi, zona hijau. Hal ini diungkap Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Luwu Utara, Muhammad Hadi, Jumat (17/2/2023), di Masamba.

“Patut kita syukuri bahwa DPMPTSP dan Disdukcapil, itu ternyata hasil yang mereka dapatkan pada penilaian standar kepatuhan pelayanan publik dari Ombudsman RI itu sejalan dengan hasil penilaian penyelenggaraan pelayanan publik dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN-RB),” ungkap Muhammad Hadi.

Hadi tak lupa memperlihatkan surat penyampaian hasil pemantauan dan evaluasi kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik tahun 2022 nomor B/567/PP.02/2022). Di mana pada lampiran surat yang ditandatangani secara elektronik oleh Deputy Bidang Pelayanan Publik, Prof. Dr. Diah Natalisa, disebutkan bahwa DPMPTSP dan Disdukcapil memperoleh nilai B.

Berbeda dengan lima dimensi penilaian dari Ombudsman, KemenPAN-RB memiliki enam aspek penilaian, yaitu: (1) Kebijakan Pelayanan; (2) Profesionalisme SDM; (3) Sarana Prasarana; (4) Sistem Informasi Pelayanan Publik; (5) Konsultasi dan Pengaduan; serta (6) Inovasi. Enam aspek ini menjadi syarat mutlak yang mesti dimiliki setiap penyelenggara pelayanan publik.

“Meski masuk kategori BAIK, KemenPAN-RB tetap memberikan rekomendasi perbaikan masing-masing aspek penilaian dari hasil pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik tersebut,” terang Hadi. Untuk aspek kebijakan, salah satunya disarankan agar hasil SKM dipublikasikan di berbagai media, baik media cetak, media daring, media elektronik, maupun media sosial, termasuk papan reklame.

Sementara aspek profesionalisme SDM, disarankan menyediakan mekanisme peningkatan motivasi kerja, seperti pemberian reward atau penghargaan, beasiswa, dan capacity building yang dilengkapi dengan dokumentasi pendukung. Yang menarik, untuk aspek sarana prasarana, disarankan ada penambahan fasilitas parkir, seperti karcis parkir kanopi dan drive thru.

“Sementara aspek sistem informasi pelayanan publik, perangkat daerah yang mendapat nilai B disarankan melakukan pemutakhiran data dan informasi kanal digital tiap hari. Untuk aspek konsultasi dan pengaduan, disarankan menindaklanjuti pengaduan yang masuk ke SP4N LAPOR! sampai selesai. Dan yang terakhir, aspek inovasi, di mana PD disarankan menggali lebih banyak inovasi pada unit pelayanan sejenis,” jelas Hadi.

Hadi menambahkan bahwa hasil ini tidak boleh menjadikan PD berpuas diri dengan apa yang sudah didapatkan dengan capaian indeks yang bisa dikatakan cukup tinggi ini. Malah sebaliknya, kata dia, hasil ini dapat menjadi pemicu untuk terus meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. “Sangat perlu untuk terus melakukan perbaikan melalui penguatan kapasitas pelayanan publik,” pungkasnya. (LH)