

# **OMBUDSMAN KALTARA HADIRI DEKLARASI JANJI KINERJA PENCANANGAN ZONA INTEGRITAS DI LINGKUNGAN IMIGRASI KELAS II TPI TARAKAN**

**Rabu, 24 Februari 2021 - Asri Malik**

TARAKAN - Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Utara selaku lembaga negara pengawas pelayanan publik mengapresiasi kegiatan Deklarasi Janji Kinerja dan Pencanangan Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM) di Lingkungan Imigrasi Kelas II TPI Tarakan, Rabu (24/2/2021).

Asisten Ombudsman RI, Rahmah memaparkan untuk menunjang peningkatan kualitas pelayanan publik guna terciptanya pelayanan publik prima, ada 6 hal yang harus diperhatikan. Pertama, kebijakan pelayanan, meliputi ketersediaan standar operasional pelayanan yang dapat diakses oleh pengguna layanan, ketersediaan maklumat pelayanan, serta adanya Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala. Kedua, profesionalisme SDM, meliputi kompetensi pelaksana layanan, sikap ramah, responsif, gesit, kemampuan komunikasi yang baik, penggunaan seragam dan atribut selama bertugas. Ketiga, ketersediaan sarana prasarana pelayanan publik, seperti ruang tunggu, parkir, toilet, sarana penunjang bagi difabel yang dalam kondisi sangat baik, bukan sekadar ada. Keempat, Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP) berbasis elektronik maupun non elektronik. SIPP yang baik jika memuat profil penyelenggara, pelaksana, standar pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan, dan penilaian kinerja penyelenggara. Kelima, konsultasi dan pengaduan, meliputi kanal-kanal pengaduan, baik sosial media, website, email, surat, telepon, maupun tatap muka. Dan terakhir, inovasi pelayanan, seperti program inovasi berupa Aplikasi Pendaftaran Antrean Paspor Online (APAPO) di tahun 2019 dan program jemput bola Eazy Passport yang diluncurkan tengah tahun 2020.

Sebagaimana diketahui bersama, dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 10 tahun 2019 dijelaskan bahwa ada dua sasaran zona integritas menuju WBK/WBBM, yakni terwujudnya pemerintahan yang bersih dan bebas KKN dan terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.