

# OMBUDSMAN KALTENG APRESIASI PEMKOT PALANGKA RAYA TINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

Kamis, 19 November 2020 - Meigi Bastiani

Palangka Raya - Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Tengah dan Pemerintah Kota Palangka Raya menjadi narasumber dalam dialog publik dengan tema "Komitmen Pemerintah Daerah dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik" yang disiarkan secara *LIVE* di TVRI Kalteng pada Kamis (19/11). Narasumber yang hadir dalam acara ini yaitu R. Biroum Bernardianto, Kepala Perwakilan Ombudsman Kalteng dan Hera Nugrahayu, Sekretaris Daerah Kota Palangka Raya.

Dalam paparannya, Hera Nugrahayu menyampaikan pelayanan publik di Kota Palangka Raya mengarah pada *Smart City*, meskipun saat ini masih berjuang untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan instrumen Reformasi Birokrasi yang dipandu regulasinya dari KEMENPANRB. Berdasarkan instrumen Reformasi Birokrasi itulah Pemerintah Kota Palangka Raya dipandu secara bertahap memperbaiki pelayanan publik di Kota Palangka Raya. Namun diakui juga bahwa Pemerintah Kota Palangka Raya masih memiliki kekurangan dalam melaksanakan pelayanan publik dan akan terus diperbaiki.

"Kami akui masih banyak kekurangan dari sisi SDM, sarana prasarana, SOP, dan penggunaan digitalisasi. Ini menjadi target yang akan kami perbaiki. Walaupun banyak kendala pada masa Covid-19 ini, kita harus berjuang mempertahankan kualitas pelayanan," ujar Hera.

Salah satu wujud komitmen Pemerintah Kota Palangka Raya adalah dengan melakukan pencanangan Zona Integritas dan perbaikan layanan. "Wujud komitmen Pemerintah Kota Palangka Raya, pada tahun ketiga (2021) kepemimpinan Walikota Palangka Raya adalah arah pembangunan ke perbaikan ekonomi dan perbaikan kualitas pelayanan publik. Sebagai contoh saat memperingati 2 tahun kepemimpinan Walikota, beliau mencanangkan Zona Integritas pada 14 SKPD," jelasnya.

"Ini komitmen awal kami untuk bisa mewujudkan Pemerintahan menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM). Ini bentuk komitmen nyata kami. Nanti Ada 14 SKPD lagi ditambah kecamatan dan kelurahan yang menyusul. Ada target di Reformasi Birokrasi, di area pelayanan publik kita sudah punya rencana memperbaiki secara keseluruhan semua layanan di Kota Palangka Raya. Misalnya sudah memperbaiki pelayanan di PTSP, sekarang 120 pelayanan perizinan dan non perizinan yang sudah dilaksanakan. Ini sebagai cikal bakal membuat mal pelayanan publik," sambung Hera.

Kepala Perwakilan Ombudsman Kalimantan Tengah, R. Biroum Bernardianto mengapresiasi Pemerintah Kota Palangka Raya dalam menunjukkan komitmennya meningkatkan kualitas pelayanan publik. "Apresiasi kami kepada Pemerintah Kota, dalam hal ini Walikota Palangka Raya melalui Sekretaris Daerah yang bersedia hadir pada acara hari ini," ujar Biroum.

"Kota Palangka Raya ini agak menarik, karena kota Palangka Raya sebagai Ibukota Provinsi. Itu dalam sejarahnya agak tidak nyaman, dalam penilaian kami pada Survei Kepatuhan Tahun 2019 Kota Palangka Raya baru mencapai Zona Kuning (sedang). secara faktual kita lihat belakangan ini saya diundang Pemko rapat persiapan pembangunan *mall* pelayanan publik, itu ada langkah maju terkait komitmen meningkatkan kualitas pelayanan publik. Kita bisa lihat bagaimana mereka memenuhi standar pelayanan publik yang ada 14 komponen yang bisa menjadi gambaran bagaimana kualitas pelayanan publik berusaha ditingkatkan," sambung Biroum.

Ombudsman Kalteng mengharapkan standar pelayanan publik sesuai UU Nomor 25 tahun 2009 dapat dipenuhi dan dilakukan pengawasan yang intensif oleh Pemerintah Kota Palangka Raya guna meningkatkan kualitas pelayanan publik. "Jika penyelenggara pelayanan publik patuh pada standar, maka akan menghasilkan dampak yang baik dalam sebuah pelayanan. Jika standar tidak dipatuhi maka ke depan pelayanan tidak sesuai harapan, padahal masyarakat berhak mendapatkan pelayanan berkualitas. Kami minta kepada Pemerintah Kota Palangka Raya melalui Sekretaris Daerah agar melakukan pengawasan, dengan pengawasan yang intensif maka masyarakat akan merasakan sesuai dengan komitmen perbaikan kualitas pelayanan publik", tutup Biroum.