JELANG PENILAIAN PELAYANAN PUBLIK 2022, OMBUDSMAN KEPRI HIMBAU OPD KOTA BATAM PENUHI STANDAR LAYANAN

Selasa, 26 Juli 2022 - Reihana Ferdian

BATAM - Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Riau, Lagat Siadari menjadi narasumber Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2022, Senin (25/07/2022) di Ruang Rapat Hang Nadim Lantai IV Kantor Walikota Batam.

Dalam acara, hadir Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Batam, Rudi Panjaitan dan kurang lebih 80 orang perwakilan seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di bawah Pemerintah Kota Batam seperti Dinas Dukcapil, Dinas Kesehatan, Dinas Pendidikan, Dinas CKTR dan sebagainya hingga Kecamatan dan Kelurahan.

Saat menyampaikan materi, Lagat mengatakan pengaduan yang masuk ke Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Riau mengalami peningkatan setiap tahunnya sehingga membutuhkan peran penyelenggara pelayanan dan inspektorat sebagai pendukung.

"Tahun 2019 laporan kami hanya 235, perlahan naik di tahun 2020 menjadi 311, lalu di tahun 2021 menjadi 445. Tahun ini kami targetkan 503 akses pengaduan, semester pertama sudah 279. Pelapor dan instansi yang paling banyak berada di Kota Batam," jelasnya.

Ia mendorong penyelenggara pelayanan publik di Kota Batam dapat mengelola pengaduan masyarakat dengan baik, salah satunya melalui SP4N Lapor.

"Kami apresiasi saat ini pengelolaan pengaduan SP4N Lapor di Kota Batam sudah terbaik se Kepri. Namun, jumlah aduannya masih di bawah 400. Jadi, sebaiknya gencarkan publikasi seluas-luasnya sehingga tidak perlu buat kanal pengaduan lainnya," kata Lagat.

Kemudian ia meminta agar Inspektorat dapat melakukan perannya melakukan pendampingan dan pengawasan sehingga pelayanan publik di Kota Batam menjadi lebik baik.

"Mari bekerjasama dengan Ombudsman Kepri menciptakan pelayanan publik yang lebih baik tanpa adanya penyimpangan bagi masyarakat di Kota Batam," ujarnya.

Lanjut pada kesempatan itu, Lagat pun membahas penilaian pelayanan publik tahun 2022 yang pada pelaksanaannya akan berbeda dari tahun sebelumnya, dimana pengelolaan pengaduan pun dinilai.

"Tahun ini penilaiannya berbunyi Opini Pengawasan Pelayanan Publik. Kita akan menilai dari 4 dimensi. Pertama, Input yaitu kompetensi pelaksana serta sarana dan prasarana. Kedua, Proses yaitu standar pelayanan. Ketiga, Output yaitu tingkat kepuasan masyarakat. Dan yang terakhir Pengaduan," jelas Lagat

Pada penilaian tahun 2019 Pemerintah Kota Batam pernah mendapatkan predikat Zona Hijau, yaitu apresiasi kepatuhan

tinggi penerapan standar pelayanan. Namun di tahun 2021 menurun dan masuk Zona Kuning. Oleh karenanya, Lagat meminta seluruh OPD di Kota Batam agar bersiap diri sehingga pada penilaian tahun 2022 kembali mendapatkan predikat Zona Hijau.

"Kepala Daerah bersama semua Kepala OPD dan para pelaksana harus berkomitmen bersama dalam penerapan standar pelayanan ini secara konsisten. Bukan hanya menyiasati penilaian Ombudsman RI tapi memang karena keharusan memberikan pelayanan yang baik tanpa penyimpangan kepada masyarakat melalui penerapan standar pelayanan," tutup Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Riau.