

## KARIMUN DAN BINTAN ZONA KUNING PELAYANAN PUBLIK

Senin, 31 Desember 2018 - Agung Setio Apriyanto

Ombudsman Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau menilai Kabupaten Karimun dan Bintan masuk dalam zona kuning dalam hal pelayanan publik.

Kepala Keasistenan Bidang Pencegahan Ombudsman perwakilan Provinsi Kepri, Arif Budiman, di Batam, Senin, mengatakan meski masih berada di zona kuning kedua kabupaten tersebut sebenarnya sudah melakukan perbaikan dalam hal pelayanan.

*"Sebenarnya Kabupaten Karimun dan Bintan sudah lebih baik dari tahun lalu, karena sebelumnya mereka masuk dalam zona merah,"* katanya.

Arif menjelaskan untuk Pemkot Batam, Tanjungpinang dan Provinsi Kepri sudah berada di zona hijau. Dalam artian pelayanan publik yang diberikan sudah sangat baik.

Pada 2017 lanjutnya, Pemkot Batam, Tanjungpinang dan Provinsi berada di zona kuning.

*"Tahun ini semua penilaiannya jauh lebih, bahkan Provinsi Kepri mendapatkan nilai terbaik se-Indonesia,"* ujarnya.

Namun kata Arif, pihaknya akan berusaha lebih maksimal untuk memberikan bimbingan dan penyuluhan kepada seluruh kabupaten di Provinsi Kepri agar mendapatkan hasil penilaian kepatuhan di zona hijau.

*"Kita ingin semuanya mendapatkan penilaian di zona hijau dan tahun depan kita akan mulai melakukan bimbingan untuk Kabupaten Lingga, Natuna dan Anambas,"* paparnya.

Kata Arif, pihaknya baru dapat melakukan bimbingan teknis kepada OPD di Kabupaten Lingga, Natuna dan Anambas di 2019 karena keterbatasan anggaran di 2018.

*"Selain itu kemarin cuma ada lima anggota dan sekarang sudah ada tambahan menjadi delapan, sehingga kita bisa memberikan bimbingan ke sana (Kabupaten Lingga, Natuna dan Anambas),"* jelasnya.

Sementara itu Kepala Ombudsman Provinsi Kepri, Lagat Siadari, mengatakan pihaknya akan melakukan koordinasi dengan seluruh OPD agar dapat memberikan pelayanan terbaik kepada publik.

*"Penilaian kita lakukan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009,"* katanya.

Kata Lagat, pada 2018 pihaknya menerima 158 laporan yang didominasi pengaduan mengenai pelayanan publik yang masih kurang maksimal.

Dari jumlah tersebut lanjutnya, tujuh laporan ditolak dan satu bukan merupakan kewenangan pihaknya.

*"Jadi total yang kita terima 145 laporan dan kita prediksi hingga tanggal 31 Desember nanti akan kita selesaikan 138 laporan atau 95 persen," katanya.*

Lagat menambahkan pihaknya hanya dapat menyelesaikan laporan 95 persen dikarenakan belum lengkapnya hasil pemeriksaan.

Kata dia, dalam memberikan laporan masyarakat dapat menyampaikannya dalam beberapa sarana.

Di antaranya media sosial Ombudsman Provinsi Kepri, whats app, email atau datang langsung ke kantor Ombudsman di gedung Graha Pena, Batam Kota.

*"Dari sarana pengaduan tersebut paling besar jumlahnya masyarakat yang datang langsung ke kantor kita, itu ada 82 laporan," paparnya.*

Selain itu pihaknya juga melakukan investigasi berdasarkan inisiatif sendiri sebanyak 22 laporan.

Lagat menjelaskan, substansi laporan terbanyak mengenai administrasi kependudukan terdiri dari KTP, KK dan akte lahir sebanyak 19 laporan

Selain itu lanjutnya ada juga mengenai infrastruktur 19 laporan, mengenai pelayanan di kepolisian ada 19 laporan dan maladministrasi sembilan laporan.

*"Dari laporan-laporan ini kita dapat mengambil kesimpulan pelayanan publik di Provinsi Kepri masih bermasalah, karena tidak memberikan pelayanan kepada masyarakat," katanya.*