PELAYANAN PUBLIK KOTA CIMAHI MASIH ZONA KUNING

Kamis, 05 Maret 2020 - Iman Dani Ramdani

PIKIRAN RAKYAT - Kepatuhan terhadap standar pelayanan publik Kota Cimahi tahun 2019 masih pada zona kuning masuk taraf sedang.

Perlu komitmen bersama seluruh jajaran perangkat daerah untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Asisten III Bidang Administrasi Umum Kota Cimahi Tata Wikanta mengatakan, poin kepatuhan terhadap pelayanan publik tahun 2019 sebesar 69,07 meningkat dibandingkan tahun 2018 sebesar 53,73.

"Posisi masih di zona kuning, namun sudah ada peningkatan. Pemkot Cimahi berkeinginan untuk baik ke zona hijau dengan angka skor minimal 80. Semua jajaran harus berkomitmen, kita ingin memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat," ujarnya, Kamis 5 Maret 2020.

Untuk meningkatkan skor masuk zona hijau, langkah yang dilakukan Pemkot Cimahi diantaranya memberikan sosialisasi dan informasi serta evaluasi kepada semua jajaran perangkat di Pemkot Cimahi untuk meningkatkan pelayanan. Layanan harus mengacu rambu-rambu yang dibuat Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpan RB) dan Ombusdman sesuai amanat Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta Peraturan Daerah (Perda) Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pelayanan Publik.

"Kita akan lakukan pendampingan kepada semua dinas terkait dengan persyaratan terhadap kepatuhan ini. Secara administrasi kita lengkapi, sempurnakan sesuai ketentuan yang berlaku," katanya.

Kepala Bagian Organisasi pada Setda Kota Cimahi Siti Fatonah menambahkan, tahun lalu masih ada dua dinas yang memiliki nilai rendah.

"Kita sudah berikan dorongan supaya tahun ini dilakukan perbaikan pelayanan, termasuk untuk semua dinas. Dengan harapan target pelayanan tahun ini masuk zona hijau," katanya.

Fitry Agustine selaku Kepala Keasistenan Bidang Pencegahan Ombudsman Perwakilan Jabar mengatakan, terdapat 14 komponen dalam survei kepatuhan standar pelayanan publik.

Mulai dari dasar hukum, informasi layanan dna persyaratan, pemenuhan aksesibilitas untuk warga termasuk penyandang disabilitas, dan lainnya.

"Skor yang dicapai pemerintah daerah menunjukkan komitmen dalam pelayanan kepada publik. Terutama, karena standar pelayanan publik sesuai UU wajib dipenuhi" ujarnya.

Nilai tersebut juga dapat berpengaruh pada bantuan anggaran dari pusat.

"Sebagai apresiasi terhadap instansi pemerintah yang pelayanan publiknya baik ya bisa saja anggaran ditambah, kalau nilai merosot anggaran bis diturunkan bahkan bisa pembebasan jabatan.

"Nilai skor yang rendah bisa jadi pintu masuk maladministrasi. Misal, biaya pelayanan dan jangka waktu tidak dipasang bisa terjadi pungli dan pengajuan menumpuk. Makanya penting bagi seluruh instansi memenuhi standar pelayanan publik," ujarnya.

Kepala Bagian Organisasi Pemkab Ciamis Heri Budi Susanto, turut berbagi informasi cara meningkatkan skor kepatuhan pelayanan publik ke Pemkot Cimahi.

Pada tahun 2018, Pemkab. Ciamis meraih skor tertinggi Kepatuhan Tertinggi Nasional dari Ombudsman tingkat Kabupaten.

"Yang penting, peningkatan pelayanan publik tidak sebatas penilaian ombudsman tapi lebih mendasar sebagai kewajiban pemerintah dalam melaksanakan tugas pelayanan ke masyarakat. Tidak melulu inovasi pelayanan harus berteknologi tinggi, melainkan bagaimana masyarakat mudah mengakses layanan tersebut," tuturnya. ***