

KEPALA PERWAKILAN OMBUDSMAN RI KALBAR SERAHKAN HASIL PENILAIAN

Kamis, 18 Januari 2024 - Fadhilah Ardi

PONTIANAKNEWS.COM (PONTIANAK) - Kota Pontianak meraih penghargaan dalam penilaian kepatuhan penyelenggara pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Ombudsman RI. Pemerintah Kota (Pemkot) Pontianak berhasil masuk dalam kategori Zona Hijau kepatuhan tinggi dengan nilai 91,16. Penjabat (Pj) Wali Kota Pontianak Ani Sofian mengatakan, capaian tersebut menunjukkan peningkatan yang signifikan dari tahun sebelumnya yang juga berada di zona hijau dengan nilai 87,03.

Dalam hal ini, Pemkot Pontianak berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan memperbaiki sistem, meningkatkan transparansi serta meningkatkan komunikasi dengan masyarakat.

"Hal ini diharapkan dapat memberikan dampak positif bagi peningkatan kesejahteraan dan kepuasan masyarakat Kota Pontianak," ujarnya usai menerima hasil penilaian dari Ombudsman RI yang diserahkan oleh Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Barat (Kalbar) Tariyah, di ruang kerjanya, Rabu (17/1/2024).

Ia juga menggarisbawahi pentingnya terus melakukan evaluasi bagi Aparatur Sipil Negara (ASN). Tugas ASN, menurut Ani, dapat dikelompokkan ke dalam tiga hal utama, yakni pelaksanaan kebijakan publik, penyelenggaraan pelayanan publik serta menjaga keutuhan dan kesatuan Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI).

"Sangat penting bagi kita untuk terus berupaya menuju perubahan yang lebih baik sejalan dengan tuntutan masyarakat akan pelayanan yang lebih prima," ungkapnya.

Ani juga menekankan agar para ASN yang bertugas dalam memberikan pelayanan publik dapat melayani dengan cepat dan berkualitas. Apabila terdapat keluhan atau masukan dari masyarakat, diharapkan agar segera direspon dan ditindaklanjuti dengan baik oleh instansi terkait.

"Saya mengajak seluruh ASN Kota Pontianak untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dengan sikap yang ramah dan profesional. Kita harus jadi garda terdepan dalam menjaga kepuasan masyarakat," tegasnya.

Untuk mewujudkan pelayanan publik yang unggul, Pemkot Pontianak juga telah menyiapkan sejumlah program dan inovasi, seperti penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses administrasi pemerintahan. Hal ini bertujuan untuk mempercepat dan mempermudah akses pelayanan publik kepada masyarakat secara digital.

"Tujuannya untuk mencapai pelayanan publik yang lebih baik di Kota Pontianak," imbuh Ani.

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalbar Tariyah, menyambut baik prestasi yang telah diraih oleh Pemkot Pontianak. Ia menyebut, peningkatan signifikan dalam penilaian kepatuhan pelayanan publik di Kota Pontianak menunjukkan komitmen yang kuat dalam memajukan kualitas pelayanan publik untuk masyarakat.

"Namun pelayanan publik tetap harus terus ditingkatkan agar kebutuhan dan harapan masyarakat dapat terpenuhi dengan baik," tuturnya.

Tariyah memaparkan, penilaian kepatuhan tersebut melibatkan empat dimensi, yaitu dimensi input, dimensi proses, dimensi output dan pengelolaan pengaduan. Tujuh unit pelayanan publik menjadi objek penilaian, meliputi Dinas Kesehatan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Dinas Pendidikan, Dinas Sosial, PTSP, serta dua puskesmas.

"Secara keseluruhan, pelayanan publik di Kota Pontianak telah menunjukkan peningkatan yang positif," terangnya.

Namun ia menyampaikan terdapat dua hal yang perlu ditingkatkan. Pertama, perlu dilakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai perubahan informasi, mekanisme, sistem dan prosedur yang berlaku di setiap Organisasi Perangkat Daerah (OPD) penyelenggara pelayanan publik.

"Sosialisasi ini penting agar masyarakat dapat memahami dan memanfaatkan pelayanan yang ada dengan lebih baik," ucap Tariyah.

Kedua, lanjutnya lagi, diperlukan perbaikan dalam pengelolaan dan manajemen pengaduan secara internal. Pengaduan merupakan mekanisme penting untuk menerima umpan balik dan memperbaiki pelayanan publik. Oleh karena itu, penting bagi Pemkot Pontianak untuk meningkatkan efisiensi dan responsivitas dalam menangani pengaduan masyarakat.

"Guna memastikan kepuasan dan kepercayaan publik terhadap pelayanan yang diberikan," jelasnya.

Menurutnya, dalam pengoptimalan pelayanan publik, Kota Pontianak menekankan prinsip bahwa pelayanan publik tidak hanya ditujukan bagi masyarakat yang sehat dan memiliki kemampuan fisik yang lengkap, tetapi juga untuk masyarakat difabel, lansia, ibu hamil dan menyusui serta kelompok masyarakat lainnya yang memiliki kebutuhan khusus.

Pemkot Pontianak menyadari pentingnya memberikan pelayanan yang inklusif dan merata kepada seluruh lapisan masyarakat, termasuk kelompok rentan seperti korban bencana alam, kerusuhan, kebakaran serta Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) dan masyarakat yang terlantar. Dalam penilaian kepatuhan pelayanan publik, faktor ketersediaan sarana dan prasarana serta program-program yang memenuhi kebutuhan kelompok rentan menjadi pertimbangan utama.

"Sebagai contoh, di Dinas Sosial, keberadaan program-program untuk kelompok berkebutuhan khusus seperti orang dengan gangguan jiwa, korban bencana dan lain sebagainya menjadi salah satu indikator yang dinilai," pungkasnya. (Tim Liputan)