

# OMBUDSMAN BANTEN BERIKAN PEMAHAMAN PELAYANAN PUBLIK DI CILEGON

Kamis, 21 Oktober 2021 - Rizal Nurjaman

**CILEGON** - Dalam rangka Inovasi Pelayanan Publik di Kota Cilegon, Kepala Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten memberikan pengarahan dan pembekalan kepada seluruh jajaran Pemerintah Kota Cilegon yang dihadiri oleh Walikota Cilegon, Wakil walikota Cilegon, OPD se-Kota Cilegon, Perguruan Tinggi, Organisasi Masyarakat, Para Camat maupun Para Lurah, BUMN serta BUMND se-Kota Cilegon.

Pengarahan dilakukan dalam rangka kegiatan yang digelar oleh BAPEDDA Kota Cilegon yaitu Seminar Inovasi Pelayanan Publik yang bertempat di Forbis Hotel pada Kamis, 21 Oktober 2021.

Kegiatan ini diinisiasi oleh Kepala BAPEDDA kota Cilegon, Beatrice Noviana, kegiatan ini juga dihadiri oleh seluruh jajarannya termasuk OPD se-Kota Cilegon. Hal itu Beatrice sampaikan bahwa kegiatan tersebut bertujuan untuk menambah pengetahuan serta arahan baru terkait inovasi dalam pelayanan publik yang harapannya tahun depan menjadi komitmen bersama dengan satu OPD satu inovasi.

Kepala Ombudsman RI Perwakilan Banten, Dedy Irsan mengapresiasi kegiatan yang dilaksanakan oleh BAPEDDA Kota Cilegon. Menurut Dedy, data statistik laporan di Ombudsman, laporan Kota Cilegon tidak terlalu banyak dan berada kedua dari bawah dan harapannya berbanding lurus dengan keadaan dilapangan.

Selain itu setiap tahunnya Ombudsman melakukan survei kepatuhan terhadap UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. pada tahun 2019 Kota Cilegon mendapatkan zona hijau dan berharap tahun 2021 tidak berubah dan tetap mendapatkan zona hijau.

"Agar setiap OPD, Kecamatan maupun Kelurahan dapat mengaktifkan dan mengefektifkan unit pengelolaan pengaduan internal berkurangnya jumlah masyarakat yang menyampaikan pengaduan ke luar termasuk ke Ombudsman dan dapat selesai di dalam internal." ujar Dedy.

Pengaduan sendiri milik manfaat yaitu meningkatkan kualitas pelayanan secara bertahap dan meminimalisir praktik maladministrasi secara bertahap.

"Setiap OPD dapat mengikuti SOP yang telah disusun agar pengguna layanan puas terhadap layanan yang diberikan, apabila pengguna layanan telah mendapatkan hak nya dengan baik maka ini akan menjadi pemicu bagi penyelenggara layanan untuk terus memberikan pelayanan dan akan berdampak secara keseluruhan bagi pembangunan di Kota Cilegon." terang Dedy.

Selain Kepala Ombudsman Banten Dedy Irsan turut hadir sebagai narasumber lainnya Walikota Cilegon Helldy Agustian, Wakil Walikota Cilegon Sanuji Pentamarta dan Nurjaman Mochtar (Tim Panel Independent penilaian inovasi pelayanan publik) dan dimoderatori oleh Kepala Bapeda Kota Cilegon.