

OMBUDSMAN BERI RAPOR KUNING UNTUK PELAYANAN PUBLIK DI BITUNG

Senin, 11 April 2022 - Fachrudin Abdul Azis

Bitung, BeritaManado.com - Wali Kota dan Wakil Wali Kota Bitung, Maurits Mantiri-Hengky Honandar menghadiri Penyerahan Hasil Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik oleh Ombudsman Perwakilan Sulut, Senin (11/4/2022).

Penyerahan itu digelar di Ruangan Rapat Lantai IV Kantor Wali Kota Bitung dihadiri Sekretaris Daerah (Sekda) Kota Bitung, Audy Pangemanan, Asisten dan seluruh Kepala Perangkat Daerah.

Ombudsman Perwakilan Sulut sendiri memberikan penilaian kuning untuk standar pelayanan publik Pemkot Bitung tahun 2021.

Dengan rapor kuning itu, Wali Kota meminta seluruh pejabat, ASN dan THL agar betul-betul mampu menerapkan bagaimana standar pelayanan publik bagi masyarakat.

Menurutnya, saat ini masyarakat selalu menyampaikan berbagai keluhan di media sosial, yakni Facebook. Namun sayangnya, masih ada instansi terkait yang tidak berani menanggapi apalagi memberikan jalan keluar.

Seperti grup Facebook Konsultasi Pelayanan Publik Pemkot Bitung (KP3B), kata Wali Kota, menjadi rujukan dan grup pengeluhan masyarakat yang harus ikut dipantau oleh kepala perangkat daerah, ASN dan THL.

"Kami telah mengangkat tim pelayanan publik yang melaporkan langsung ke Dekda dan mereka bukan se partai dengan kami. Tujuannya agak penilaian yang mereka lakukan lebih independen," kata Maurits.

Maurits juga menyampaikan, Pemkot telah memiliki infrastruktur dasar dalam menunjang pelayanan publik, hanya saja menjaga ini tetap berjalan konsisten itu yang sulit.

"Untuk itu kami menyampaikan kepada BKPSDMD untuk dimasukan dalam kriteria penilaian kinerja. Kami berpesan pada dinas yang masih masuk dalam zona kuning untuk tingkatkan kinerja agar bisa masuk dalam zona hijau," katanya.

Kepala Ombudsman RI Perwakilan Sulut, Meilany Fransisca Limpar menyampaikan, rapor kuning yang diberikan berdasarkan hasil penilaian pelayanan dasar publik di tahun 2021.

"Ini baru pelayanan standar atau dasar, kami belum masuk ke penilaian kepuasan publik serta poin penilaian pelayanan lainnya," kata Meilany.

Meilany pun meminta jajaran Pemkot Bitung menyamakan persepsi yakni niat sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 pasal 2 tentang Pelayanan Publik.

"Tiap instansi pelayanan publik harus memberikan kejelasan soal mekanisme pelayanan. Contohnya, jika memang pelayanan tidak dipungut biaya alias gratis, maka harus ditempel bahwa pelayanan gratis," katanya.

Begitu juga pelayanan dari meja satu ke meja lainnya harus jelas standarnya dan itu harus diketahui publik agar tidak bertanya-tanya.

"Namun kami optimis untuk penilaian tahun 2022, nilai kuning Pemkot Bitung akan berubah menjadi hijau, apalagi niat Pak Wali Kota dan Wakil Wali Kota untuk memperbaiki layanan dasar publik sangat tinggi," katanya.

Adapun standar penilaian Ombudsman dibagi tiga, yakni Rapor Merah untuk nilai 0 sampai 50, Rapor Kuning untuk nilai 51 sampai 80 dan Rapor Hijau untuk nilai 81 sampai 100.