OMBUDSMAN KEPRI : DI BATAM, SETIAP TAHUN PENGADUAN MASYARAKAT TERUS MENINGKAT

Rabu, 27 Juli 2022 - Reihana Ferdian

MEDIAKEPRI.CO.ID, Batam - Pengaduan masyarakat kepada Ombudsman Kepri terus meningkat. Pengaduan itu terkait pelayanan publik di lingkup Pemko Kota Batam kepada masyarakat. Demikian Kepala Ombudsman Perwakilan Provinsi Kepri l, Lagat Siadari, Senin 25 Juli 2022.

Pernyataan itu disampaikan Lagat saat menjadi narasumber terkait Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2022 di Ruang Rapat Hang Nadim Lantai IV Kantor Walikota Batam.

Sehingga katanya membutuhkan peran penyelenggara pelayanan dan inspektorat sebagai pendukung.

Dalam keterangan tertulisnya, Lagat merinci bahwa 2019, pengaduan hanya masuk 235 pengaduan.

Tahun 2020 katanya mengalami peningkatan menjadi 311 pengaduan.

"Tahun 2019 laporan kami hanya 235, perlahan naik di tahun 2020 menjadi 311, lalu di tahun 2021 menjadi 445, "rincinya.

Dan tahun ini pihaknya menargetka 503 akses pengaduan.

"Semester pertama sudah 279. Pelapor dan instansi yang paling banyak berada di Kota Batam, "ungkapnya.

Pada kesenpatan Lagat menyampaikan pihaknya mendorong penyelenggara pelayanan publik di Kota Batam dapat mengelola pengaduan masyarakat dengan baik, salah satunya melalui SP4N Lapor.

"Kami apresiasi saat ini pengelolaan pengaduan SP4N Lapor di Kota Batam sudah terbaik se Kepri. Namun, jumlah aduannya masih di bawah 400. Jadi, sebaiknya gencarkan publikasi seluas-luasnya sehingga tidak perlu buat kanal pengaduan lainnya," kata Lagat.

Kemudian ia meminta agar Inspektorat dapat melakukan perannya melakukan pendampingan dan pengawasan sehingga pelayanan publik di Kota Batam menjadi lebik baik.

"Mari bekerjasama dengan Ombudsman Kepri menciptakan pelayanan publik yang lebih baik tanpa adanya penyimpangan bagi masyarakat di Kota Batam," ujarnya.

Pada kesempatan itu, Lagat pun membahas penilaian pelayanan publik tahun 2022 yang pada pelaksanaannya akan berbeda dari tahun sebelumnya. Dimana pengelolaan pengaduan pun dinilai.

"Tahun ini penilaiannya berbunyi Opini Pengawasan Pelayanan Publik. Kita akan menilai dari 4 dimensi, "sebutnya.

Pertama sambungnya Input yaitu kompetensi pelaksana serta sarana dan prasarana.

"Kedua, Proses yaitu standar pelayanan. Ketiga, Output yaitu tingkat kepuasan masyarakat. Dan yang terakhir Pengaduan, "jelas Lagat

Pada penilaian tahun 2019 Pemerintah Kota Batam pernah mendapatkan predikat zona hijau, yaitu apresiasi kepatuhan tinggi penerapan standar pelayanan.

Namun katanya di tahun 2021 terjadi penurunan dan masuk zona kuning.

Oleh karenanya, Lagat meminta seluruh OPD di Kota Batam agar bersiap diri agar pada penilaian tahun 2022 kembali mendapatkan predikat zona hijau.

"Kepala Daerah bersama semua kepala OPD dan para pelaksana harus berkomitmen bersama dalam penerapan standar pelayanan ini secara konsisten, "harapnya.

Dan Ia menegaskan bukan hanya mensiasati penilaian ombudsman, tapi memang karena keharusan memberikan pelayanan yang baik tanpa penyimpangan kepada masyarakat melalui penerapan standar pelayanan.

Acara tersebut dihadiri Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Batam, Rudi Panjaitan.

Dan kurang lebih 80 orang perwakilan seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di bawah Pemerintah Kota Batam seperti Dinas Dukcapil, Dinas Kesehatan, Dinas Pendidikan, Dinas CKTR dan sebagainya hingga Kecamatan dan Kelurahan.***