

# OMBUDSMAN KEPRI: BP BATAM BELUM KONSISTEN TERAPKAN STANDAR PELAYANAN

Sabtu, 05 Maret 2022 - Nina Aryana

Ombudsman sesuai dengan Undang-undang 37 Tahun 2008 terus memastikan dengan mendorong perbaikan kualitas dan kuantitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara baik itu kementerian, lembaga maupun pemerintah daerah.

Pemerintah telah mencanangkan reformasi birokrasi dengan 6 area perubahan guna mendorong perbaikan kualitas pelayanan publik, yakni manajemen perubahan, penguatan akuntabilitas, penatalaksana, pengawasan, SDM dan peningkatan pelayanan publik dengan inovasi terbaru.

Faktor kepemimpinan tentunya sangat dominan dalam mewujudkan reformasi birokrasi dengan 6 area perubahan tersebut.

Untuk BP Batam, berdasarkan penilaian terkait dengan kepatuhan standar pelayanan di tahun lalu, Ombudsman Kepri menemukan ketidakpatuhan, masuk zona kuning atau kepatuhan sedang.

*"Sebagai pengelola lahan, pelabuhan, beberapa perizinan dan rumah sakit, maka seyogyanya BP Batam menerapkan standar-standar pelayanan,"* ujar Kepala Ombudsman Kepri, Lagat Parroha Patar Siadari, Jumat (4/3/2022).

Ia menjelaskan, ada 14 standar pelayanan yang harus diterapkan. Namun untuk BP Batam, pihaknya hanya melihat pengadaan standar itu saja, sementara untuk kepatuhan konsistensi dalam penerapan 14 standar tersebut belum terlihat.

*"Kami mendorong agar BP Batam menyusun langkah-langkah yang konkret dalam penerapan standar-standar pelayanan, khususnya di PTSP BP Batam yang ada di Mall Pelayanan Publik,"* kata Lagat.

Untuk Kepala BP Batam, Muhammad Rudi, Lagat berharap agar dapat kiranya mendorong pembenahan itu. Tentunya dengan penguatan pengawasan, Kepala Otorita harus menyusun review apakah jajaran khususnya di PTSP sudah menerapkan standar atau tidak.

*"Jadi jangan percayai saja kepada staf di bawah bahwa sudah melaksanakan (standar pelayanan), padahal faktanya tidak,"*cetusnya.

*"Kami berharap tahun ini ketika kami melakukan penilaian kembali, semoga BP Batam telah melakukan perbaikan-perbaikan. Jadi, ukuran investasi bertambah bukan jaminan telah dilakukan perubahan-perubahan di 6 area tadi,"* pungkas Lahat.