OMBUDSMAN PERWAKILAN BANTEN DORONG PENINGKATAN LAYANAN PUBLIK DI KOTA SERANG

Rabu, 18 Januari 2023 - Rizal Nurjaman

SERANG, RADARBANTEN.CO.ID - Ombudsman RI Perwakilan Banten mendorong Pemkot Serang untuk meningkatkan kepatuhan standar pelayanan publik.

Langkah ini dilakukan agar dalam memberikan layanan kepada masyarakat sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Demikian disampaikan Kepala Ombudsman RI Perwakilan Banten Fadli Afriadi dalam kunjungannya menyampaikan hasil Penilaian Kepatuahan Pelaksanaan Pelayanan Publik Tahun 2022 ke Pemkot Serang yang berlangsung di ruang rapat Walikota Serang, Rabu 18 Januari 2023.

Kepala Ombudsman RI Perwakilan Banten Fadli Afriadi mengatakan, hasil penilaian kepatuhan dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kota Serang, dimana Kota Serang mendapatkan zona hijau dengan nilai 79,24.

Hasil penilaian ini hal merupakan peningkatan dari tahun 2021 dimana Kota Serang masih berada di zona kuning dengan nilai 63,31.

"79,24 ini opininya B jadi kualitas tinggi, memang ada opini yang lebih tinggi lagi yakni kualitas tertinggi itu ada pada batas nilai 88, kita ini masih di 79," ujarnya.

Kata Fadli dengan adanya peningkatan bagi Kota Serang dapat terus melakukan komitmen dan terus berkolaborasi dalam meningkatkan pelayanan publik untuk masyarakat.

"Mudah-mudahan dengan komitmen dan kerja bareng kolaborasi dan Omubdsman siap bekerja sama agar dibenahi hal-hal yang memang perlu dibenahi," katanya.

Untuk penilaian tersebut, Ombudsman RI Perwakilan Banten telah melakukan penilaian kepada lima OPD yaitu Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil).

Selanjutnya, Dinas Kesehatan, Dinas Sosial, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan (Dindikbud), Puskesmas Rau dan Puskesmas Serang Kota dalam melakukan pelayanan publik.

Penilaian dilihat dari 14 indikator yang merupakan turunan dari komponen-komponen pelayanan publik sesyai Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

"Disdukcapil mendapat nilai tertinggi dengan nilai 85,91. Selain itu, kita juga menilai dari masyarakat bagaimana memandang layanan yang diberikan," katanya.

"Apakah ada maladministrasi atau tidak seperti adanya pungli, dipersulitnya pelayanan dan sebagainya," tambah Fadli.

Sementara itu, Walikota Serang Syafrudin berharap dengan raihan penilaian tahun 2022 oleh Ombudsman ke depan terjadi peningkatan pelayanan publik untuk masyarakat.

"Saya harap tahun depan Kota Serang bisa dapat di zona hijau dengan nilai A, dengan infrastruktur dan peningkatan pelayanan masyarakat yang kita lakukan," katanya.

Syafrudin menjelaskan, penilaian yang dilakukan oleh Ombudsman RI dilakukan tentunya bukan secara terang-terangan dan dilakukan berdasarkan standar yang telah ditetapkan.

"Dengan hal seperti itu kita diharuskan, dituntut agar pelayanan publiknya harus tetap stabil dan meningkat," katanya.

"Dengan didapatkannya di zona hijau, kita dapat membuktikan kepada masyarakat bahwa pelayanan publik untuk masyarakat Kota Serang mengalami peningkatan," tambah Syafrudin. (*)