

OMBUDSMAN RI DORONG PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DAN KEAMANAN DI MPP KOTA PEKANBARU

Jum'at, 11 Oktober 2024 - riau

BERTUAHPOS.COM - Kunjungan Ombudsman RI ke Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Pekanbaru dilakukan dalam situasi yang memerlukan perhatian serius terhadap kualitas pelayanan publik dan keamanan.

Dalam beberapa tahun terakhir, permintaan terhadap layanan publik di MPP Pekanbaru meningkat signifikan.

Berdasarkan data DPMPTSP Pekanbaru, layanan paling diminati adalah pengurusan SIM, Imigrasi, BPJS, dan Samsat, yang menyumbang lebih dari 70% dari total layanan yang diberikan setiap harinya.

Meskipun demikian, MPP Pekanbaru menghadapi tantangan infrastruktur setelah Gedung A, yang merupakan gedung utama, terbakar dan tidak lagi digunakan.

Saat ini, pelayanan publik terpusat di Gedung C, yang merupakan pelebaran dari Gedung A. Kondisi ini menuntut upaya maksimal dalam mempertahankan pelayanan prima di tengah keterbatasan fisik.

Menyadari pentingnya pelayanan publik yang efisien dan aman, Sekretaris Jenderal Ombudsman RI, Suganda Pandapotan Pasaribu, melakukan kunjungan ke MPP Kota Pekanbaru pada Kamis (10/10).

Dalam kunjungannya, Suganda lakukan peninjauan di beberapa gerai layanan, termasuk Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP).

Di sela-sela peninjauannya, Suganda juga melaporkan di Gerai Satpol PP, keluhan tersebut terkait pedestrian diatas Jembatan Siak IV.

"Saat melintasi Jembatan Siak IV pagi tadi, saya melihat banyak botol minuman keras berserakan di atas jembatan dan kotornya pedestrian. Hal ini perlu ditangani serius dengan patroli malam yang rutin untuk mencegah tindak kejahatan," ujar Suganda.

Isu keamanan publik yang disampaikan Suganda mendapat perhatian serius, mengingat dampaknya terhadap kenyamanan masyarakat yang mengakses layanan publik.

Suganda menegaskan bahwa pelayanan publik yang optimal tidak hanya sebatas penyediaan layanan administratif, tetapi juga terkait dengan lingkungan yang aman dan kondusif.

"Keamanan adalah salah satu elemen penting dalam menciptakan pelayanan publik yang prima. Ketika masyarakat merasa aman, mereka akan lebih mudah dan nyaman mengakses layanan yang dibutuhkan," tambah Suganda.

Ia juga meminta Satpol PP setempat untuk lebih aktif dalam menjaga keamanan di area publik, termasuk di sekitar Jembatan Siak IV, yang sering menjadi lokasi berkumpul anak muda.

Dalam kunjungannya, Suganda juga mengapresiasi keberhasilan MPP Kota Pekanbaru yang sejak diresmikan pada 2019 oleh Menpan RB, telah menerima beragam penghargaan diantaranya "Pelayanan Prima" dari Kementerian PAN RB selama beberapa tahun berturut-turut.

"MPP Pekanbaru telah menjadi contoh nasional dalam hal pelayanan publik yang prima, ini adalah pencapaian yang luar biasa. Namun, mempertahankan kualitas ini di tengah berbagai tantangan, seperti keterbatasan infrastruktur, adalah kunci keberhasilan yang harus terus dijaga," kata Suganda.

Menurutnya, apresiasi tersebut merupakan hasil sinergi yang baik antara pemerintah pusat dan daerah dalam memastikan pelayanan publik yang optimal.

Sekretaris Daerah Kota Pekanbaru, Indra Pomi Nasution, yang turut hadir dalam acara tersebut, menegaskan bahwa pemerintah kota berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas layanan di MPP.

"Kami menyadari bahwa kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan publik terus meningkat. Oleh karena itu, meskipun infrastruktur kami mengalami kendala, seperti kebakaran Gedung A, kami tetap berusaha memberikan pelayanan terbaik melalui Gedung C," jelas Indra.

Ia juga menambahkan bahwa peran ASN dalam menjaga profesionalisme dan integritas adalah faktor kunci dalam menghadirkan pelayanan publik yang berkualitas.

Lebih lanjut, Suganda meninjau langsung beberapa gerai di MPP yang paling diminati oleh masyarakat, seperti SIM, Imigrasi, BPJS, dan Samsat. Menurutnya, pelayanan yang diberikan sudah cukup baik, namun masih ada ruang untuk peningkatan.

"Kita melihat animo masyarakat yang tinggi terhadap layanan ini, namun perlu ada evaluasi berkala untuk memastikan tidak ada penurunan kualitas, terutama dalam hal kecepatan pelayanan," ujar Suganda.

Ia juga menyarankan adanya pelatihan berkelanjutan bagi petugas pelayanan agar standar pelayanan prima tetap terjaga.

Di akhir kunjungannya, Suganda menegaskan komitmen Ombudsman RI untuk terus mengawasi dan mendukung upaya perbaikan pelayanan publik di berbagai daerah, termasuk di MPP Kota Pekanbaru.

"Ombudsman RI akan terus melakukan pengawasan agar masyarakat dapat menikmati pelayanan publik yang berkualitas dan berintegritas. Pelayanan yang prima bukan hanya tentang prosedur yang cepat, tetapi juga tentang keamanan, kenyamanan, dan keadilan bagi semua warga negara," tutup Suganda.