

OMBUDSMAN TERIMA RATUSAN ADUAN PELAYANAN DI KELURAHAN/ DESA DI BANTEN

Kamis, 04 November 2021 - Rizal Nurjaman

KBRN, Serang: Kepala Keasistenan Pemeriksaan Laporan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten, Zainal Muttaqin, memberikan penguatan pada kegiatan Rapat Peningkatan Pelayanan Publik Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Kota Serang, Kamis (4/11/2021).

"Ombudsman Banten menerima 106 Laporan/Pengaduan (7 persen dari jumlah total Laporan/Pengaduan) terkait pelayanan di kelurahan/desa. Sebagai wajah dan ujung tombak pelayanan pemerintah, secara umum masih cukup banyak PR (pekerjaan rumah) yang perlu diselesaikan untuk perbaikan pelayanan, khususnya di tingkat kelurahan," ungkap Zainal.

Dari sekian Laporan/Pengaduan yang Ombudsman Banten terima, urainya, bentuk-bentuk maladministrasi yang sering dilaporkan antara lain berupa penundaan berlarut, pungli, penyimpangan prosedur, pelayanan tidak patut, dan tidak memberikan layanan. Sedangkan substansi permasalahan terbanyak yang diadukan mulai dari layanan pertanahan, adminduk, kesos, pajak, dan perizinan.

Dalam paparannya, Zainal mendorong agar seluruh jajaran Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Kota Serang bersungguh-sungguh mewujudkan komitmen meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Upaya peningkatan pelayanan publik tersebut dapat dimulai dengan menyusun dan mempublikasikan standar pelayanan sesuai dengan ketentuan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Paling tidak, standar pelayanan meliputi persyaratan, alur atau mekanisme prosedur, tarif/biaya layanan, jangka waktu pelayanan, produk layanan, serta layanan Laporan/Pengaduan.

"Kemudian, setelah selesai disusun jangan disimpan saja di laci meja Lurah atau staf. Pampang langsung di tempat-tempat yang dapat dilihat publik dengan mudah. Atau zaman sekarang, unggah ke website dan media-media sosial sebagai informasi," sambungnya.

Disampaikan pula oleh Zainal, agar Kepala Kelurahan dan jajaran tidak alergi terhadap Laporan/Pengaduan. "Laporan/Pengaduan dapat dipandang sebagai input dan indikator apakah upaya-upaya kita dalam memberikan layanan sudah baik atau belum. Partisipasi masyarakat dalam mengawasi juga sudah diatur dalam undang-undang. Dan selama kita melayani sesuai dengan ketentuan, tentu tidak ada yang perlu dikhawatirkan," katanya seraya menegaskan bahwa perbaikan layanan memang memerlukan kolaborasi banyak pihak.

Secara terpisah, Asisten pada Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL), Sirojudin, yang juga hadir pada kegiatan yang sama, mengapresiasi kegiatan yang diinisiasi oleh Bagian Organisasi Setda Kota Serang ini.

Menurutnya, mewujudkan pelayanan publik yang prima memerlukan ikhtiar berkelanjutan. "Ikhtiar itu mencakup transformasi sistem, perubahan mindset, dan budaya kerja birokrasi," ujarnya.

Senada dengan Zainal, Sirojudin berharap agar pesan Walikota Serang yang dibacakan oleh Asda III Kota Serang, Imam

Rana Hardiana, pada pembukaan acara juga bisa dipahami sebagai bentuk dukungan Walikota terhadap setiap upaya peningkatan pelayanan di tingkat kelurahan.

"Para Kepala Kelurahan dapat menengok kembali Peraturan Walikota (Perwali) Nomor 26 Tahun 2018 dan menjadikannya acuan untuk mulai menyusun standar pelayanan. Termasuk di dalamnya melibatkan masyarakat dalam prosesnya (partisipatif)," pungkasnya.