

PATUH PELAYANAN PUBLIK, 10 DAERAH DI LAMPUNG DAPAT PENGHARGAAN DARI OMBUDSMAN

Rabu, 09 Februari 2022 - Risqa Tri

Bandar Lampung - Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung, memberikan penghargaan kepada 10 kabupaten/kota kategori predikat kepatuhan tinggi atau zona hijau penilaian kepatuhan standar pelayanan 2021, di hotel Horison, Rabu (9/2/2022).

Kepala Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung, Nurrahman Yusuf mengatakan bahwa pengaduan terhadap pelayanan tidak boleh dipandang sebelah mata, termasuk di masa pandemi Covid-19 seperti saat ini.

"Setiap kita turun ke lapangan kita hubungi kontak pengaduan yang ada, dan harapan kami bukan sekedar ada, tapi juga merespon," ujarnya.

Menurutnya, yang sering didapati adalah pelayanan administrasi kependudukan (Admindex) yang bisa menjadi indikator ketidakpuasan. Oleh karenanya, pengaduan yang masuk kepada penyelenggara layanan harus dikelola dengan baik.

"Kalau tidak terkelola nanti masyarakat bisa mengadu ke media sosial dan lain sebagainya, yang nantinya akan merugikan penyedia layanan," tutur Nurrahman.

Untuk itu, pihaknya mendorong kepada instansi untuk mengisi bagian pengaduan dengan tenaga yang memang memahami substansi pelayanan tersebut.

"Jangan sampai ada masyarakat yang merasa tidak terlayani, kalau memang terdapat permasalahan, segera selesaikan," sambungnya.

Sementara itu, Anggota Ombudsman RI, Dadan Suparjo Suharmawijaya, menyampaikan bahwa sebagai mitra pemerintah, Ombudsman menjadi pendamping dan korektor apabila terjadi mal administrasi dalam penyelenggaraan pelayanan.

"Cara kerja Ombudsman lebih mengedepankan tindakan korektif daripada pemberian sanksi. Sebagai mitra pemerintah dalam pengawasan pelayanan publik, ombudsman memberikan koreksi terhadap temuan mal administrasi, bukan memberikan sanksi," jelasnya.

Hadir dalam kesempatan itu, Wakil Gubernur Lampung, Chusnunia Chalim (Nunik) menyampaikan, pemerintahan yang bertanggungjawab atas pelayanan pada masyarakat, yang esensi dari pelayanan publik yang dijalani sehari-hari terjalannya komunikasi publik.

"Selanjutnya kita di pemerintahan, menyederhanakan pelayanan publik. Artinya kita harus pangkas yang tidak sederhana menjadi sederhana," kata Nunik.

Lalu jelasnya, standar operasional pelayanan ini juga perlu dilakukan sosialisasi, supaya masyarakat tahu SOP nya ini.

"Seperti melakukan sosialisasi dengan menggunakan kanal pengaduan melalui online, sehingga masyarakat mengakses pelayanan publik ini bisa cepat. Dan yang paling penting sistem pengaduan publik dan tindak lanjutnya seperti apa," ungkap dia.

Adapun 10 Kabupaten/kota di provinsi Lampung dengan predikat kepatuhan tinggi atau zona hijau berdasarkan penilaian kepatuhan standar pelayanan tahun 2021 oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung yakni:

1. Kabupaten Tulang Bawang dengan nilai 93,72
2. Kabupaten Pesawaran dengan nilai 91,74
3. kabupaten Pringsewu dengan nilai 91,67
4. Kabupaten Lampung Utara dengan nilai 91,00
5. Kabupaten Lampung Barat dengan nilai 89,37
6. Kota Bandar Lampung dengan nilai 89,23
7. Kabupaten Waykanan dengan nilai 88,61
8. Kabupaten Tanggamus dengan nilai 85,64
9. Kabupaten Lampung Tengah dengan nilai 85,48
10. Kabupaten Lampung Timur dengan nilai 85,12.

Sementara daerah yang belum mencapai zona hijau yaitu Pesisir Barat, Tulangbawang Barat, kota Metro, Mesuji, Lampung Selatan, termasuk Pemerintah Provinsi Lampung. (*)