

PELAYANAN PUBLIK MAKIN BAIK, KOTA BANDUNG RAIH PREDIKAT KEPATUHAN PELAYANAN PUBLIK OMBUDSMAN

Rabu, 19 Januari 2022 - Nurul Imam Perkasa

BERITA KBB - Kota Bandung tengah berbahagia. Di hari Rabu, 19 Januari 2022, Ombudsman memberikan penghargaan kepada Pemerintah Kota (Pemkot) Bandung sebagai kota dengan predikat kepatuhan tinggi dalam standar pelayanan publik.

Perwakilan Ketua Ombudsman Jawa Barat, Dominikus Dalu menyampaikan, selain Kota Bandung, ada juga Kabupaten Ciamis yang menerima penghargaan ini pada tahun 2021.

Dominikus menambahkan, dari tahun ke tahun Kota Bandung terus mengalami peningkatan dari segi pelayanan publik.

"Kota Bandung terus mengalami perbaikan. Di tahun 2015, Kota Bandung mendapatkan zona kuning dengan nilai 79.82. Lalu pada 2016, naik mencapai zona hijau dengan nilai 86.56," papar Dominikus.

Kemudian, di tahun 2021, Dominikus mengatakan, Ombudsman menambah indikator penilaian yang disesuaikan dengan update teknologi. "Meski instrumennya kami tambah dengan poin digitalisasi pelayanan, Kota Bandung masih tetap memperoleh predikat tinggi sebesar 81,4 jika dibandingkan dengan kota kabupaten lainnya," ujarnya.

Salah satu sektor yang memiliki penilaian zona hijau dalam pelayanan publik adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandung. "Ada aplikasi Salaman dan Pemuda yang bisa memberikan kemudahan dalam pelayanan, sehingga mengurangi antrean karena sistemnya online. Ada juga gerai pelayanan publik di Summarecon untuk lebih dekat dengan masyarakat," imbuhnya. "Meski begitu, menurut Dominikus, Pemkot Bandung masih perlu meningkatkan pelayanan publik di beberapa sektor lainnya. Salah satunya di pendidikan.

"Dinas Pendidikan di Kota Bandung masih zona kuning. Namun, ada yang perlu kita apresiasi juga dari sisi pelayanan publiknya. Saat penerimaan mahasiswa baru tahun lalu sangat informatif, transparan, dan berhasil mengurangi kerumumam massa di masa pandemi," ungkapnya.

Menurut Dominikus, penilaian yang dilakukan tidak hanya lewat survei, tapi juga berdasarkan laporan aduan masyarakat.

Untuk itu, ia berharap, Pemkot Bandung juga bisa menyediakan mal pelayanan publik sesuai dengan Perpres 89 tahun 2021 tentang Mal Pelayanan Publik. "Dengan Mal Pelayanan Publik ini semangat pelayanan publik yang sudah dibangun Kota Bandung semoga semakin baik ke depannya," ungkapnya.

Selaras dengan harapan Ombudsman, Plt. Wali Kota Bandung, Yana Mulyana mengatakan, sejak dua pekan lalu, pada 6 Januari 2022, Kota Bandung telah memiliki Mal Pelayanan Publik di Jalan Cianjur.

"Sebagai informasi, alhamdulillah sejak dua pekan lalu kita juga sudah meresmikan Mal Pelayanan Publik. Kami juga

memiliki aplikasi LAPOR yang memiliki standar respon. Semua dinas di Kota Bandung menggunakan aplikasi ini dan sudah terintegrasi," jelas Yana.

Bagi Yana, penghargaan yang diberikan Ombudsman bukanlah tujuan utamanya. Namun, semangat untuk terus berbenah dan memberikan pelayanan terbaik pada masyarakat adalah kunci yang sebenarnya.

"Pandemi memberi dampak yang luar biasa untuk Kota Bandung. Tapi, di balik itu, kami dorong rekan-rekan membuat aplikasi untuk interaksi antara pemberi layanan dengan penerima layanan. Sehingga kita bisa memberikan pelayanan publik yang lebih baik pada masyarakat," imbuhnya.

Inovasi digital Pemkot Bandung menjadi referensi bagi kota-kota dan kabupaten lainnya di Indonesia. Hal ini diakui salah satu anggota Ombudsman Republik Indonesia, Dadan Suparjo Suharmawijaya. Namun, Dadan mengungkapkan, Kota Bandung perlu berhati-hati agar tidak tertinggal dengan kota atau kabupaten lainnya.

"Sebagai insiator awal, banyak yang datang studi banding ke Kota Bandung. Ternyata mereka yang belajar itu progresnya lebih cepat. Apalagi yang namanya IT itu bukan proses linear," ungkap Dadan. Menurut Dadan, predikat peringkat kepatuhan ini jangan dijadikan sebagai tujuan. Namun, sebagai instrumen untuk kita memberikan pelayanan publik terbaik pada masyarakat. "Dalam ajang-ajang penilaian, tentu tidak sempurna semua. Tapi paling tidak, ini bisa memberikan referensi untuk melihat kinerja pemerintahan kota kita," ucapnya.

Dadan menambahkan, untuk penilaian survei mendatang, Ombudsman akan menambahkan indikator-indikator keberhasilan lain yang harus dicapai oleh pemkot dan pemerintah daerah di Indonesia.

"Konteksnya dalam survei kepatuhan yang kami lakukan ini, angka-angka keberhasilan itu hanya sebagian kecil saja. Kami memiliki tugas untuk mendorong pelayanan publik semakin lebih baik lewat survei ini," tuturnya. ***