

PEMKOT BITUNG HADIRKAN SESUATU YANG 'SPESIAL' KE OMBUDSMAN SULUT

Senin, 11 April 2022 - Fachrudin Abdul Azis

Manado, TRIBUNMANADO.CO.ID - Ombudsman Perwakilan [Sulawesi Utara](#) (Sulut), memberikan zona Kuning ke Pemerintah Kota Bitung atas hasil penilaian Kepatuhan Standart Pelayanan Publik tahun 2021.

Penyampaian hasil penilaian kepatuhan standart pelayanan publik, langsung oleh Kepala Perwakilan Ombudsman

Lalu diserahkan langsung hasil penilaiannya ke Wali kota Bitung Maurits Mantiri didampingi Wakil walikota Hengky Honandar serta Sekda Kots Bitung Audy Pangemanan, di ruang sidang lantai IV kantor walikota Bitung Senin (11/4/2022).

"Hasil penilaian tahun 2021 untuk kota Bitung masuk pada [zona kuning](#) dengan peringkat kepatuhan sedang," kata Meilany Sianipar.

Dari amatan, ada sesuatu yang spesial dalam penyerahan hasil penilaian Kepatuhan standart Pelayanan Publik.

"Ada bonus dihadirkan seluruh Organisasi Perangkat daerah kota Bitung, pada penyerahan ini," tambahnya.

Sedanya, Ombudsman Perwakilan Sulut akan menyerahkan langsung ke Walikota Bitung namun turut dihadirkan seluruh kepala perangkat daerah (KPD) Pemkot Bitung hingga para camat.

Meilany Sianipar menjelaskan, penilaian Kepatuhan standart pelayanan publik di kota Bitung pada tahun 2021 dinilai ke empat organisasi perangkat daerah.

Yakni, Dinas Perizinan, penanaman modal dan Pelayanan terpadu satu pintu (DMPTSP), Dinas Kesehatan, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan serta Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

Dengan indikator penilaian, berdasarkan Undang-Undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pasal 21 ada 14 indikator yaitu produk persyaratan, pelayanan untuk DMPTSP nilainya agak bagus dan Dinas pendidikan ada progres dari tahun sebelumnya.

"Yang mungkin masih sama Dinas Kesehatan dan agak berkurang Dinas Dukcapil Kota Bitung. Karena produk layanan untuk Dinas Kesehatan tidak ada, yang kami lihat produk yang ketika masyarakat datang bisa melihat dan mengakses," terangnya.

Selain itu, dalam mendukung Sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE), Ombudsman melihat ke organisasi perangkat daerah (OPD) di Kota Bitung sudah ada webside berdomain .co.id atau .com ditopang dengan SK atau Legal standing pembentukan webside tersebut tersedia.

Pihaknya juga melakukan penilaian terhadap pejabat pengelola pengaduan, tidak hanya nama tapi jabatan dan tugas fungsi masuk penilaian.

Berdasarkan undang-undang nomor 25 ada Perpres 76 tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik yang mengatur, setiap unit pengelola pelayanan ada unit pengelola pengaduan.

Diharapkan bisa rekap keluhan masyarakat atau hal-hal yang menjadi keluhan masyarakat, sebagai evaluasi OPD kedepan.

Meilany memberikan contoh, misalkan dikeluhkan produk pelayanan atau petugas yang memberikan pelayanan.

Karena, jika standart pelayanan terpenuhi dan masih ada keluhan berarti ekspektasi masyarakat tidak sesuai, sedangkan penyelenggara sudah siap standarkan pelayanan sesuai yang ditentukan.

"Ada dua macam masyarakat yang mengadu, pertama standart tidak terpenuhi sehingga masyarakat bingung, mau urus ini kemana biaya berapa. Atau standart pelayanan sudah terpenuhi tapi harapan masyarakat terlalu tinggi. Jangan sampai yang dikeluhkan petugas karena akan berimbas pada kepercayaan masyarakat," kata dia.

Rendahnya kualitas pelayanan publik, adalah perilaku petugas dari hasil temuan Ombudsman di lapangan.

Pihaknya berharap di tahun ini bisa mewujudkan zona hijau atau zona kepatuhan tinggi, dimana Ombudsman siap kapan saja bersama membantu kota Bitung.

Karena kota Bitung adalah kota yang sudah dilakukan penilaian beberapa tahun, tapi belum zona hijau.

Sehingga kota Bitung bisa zona hijau dan tertinggi nilainya.

Wali kota Bitung Maurits Mantiri, merespons hasil penilaian kepatuhan standar pelayanan publik dengan membagikan pengalamannya datang ke memenuhi panggilan dan ikut sidang di kantor pelayanan publik sebanyak dua kali.

"Saya sudah ikuti dan rasakan dalam proses pelayanan publik. Banyak orang yang waktu itu malu, parkir di kendaraannya di kantor Ombudsman.

Ada yang parkir di Grand Puri lalu jalan ke kantor Ombudsman, tapi kami waktu masih walil walikota Bitung parkir mobil DB 2 C parkir di depan kantor. Dan baru kami yang berani parkir di depan kantor Ombudsman," cerita Maurits Mantiri.

Dari situlah, Maurits Mantiri membentuk tim melakukan upaya ikut format sebagaimana yang diharapkan Ombudsman.

Tercatat kata Maurits, tim pelayanan publik sudah dua kali melakukan pelatihan dan pembinaan serta pendampingan dan kedepan akan kembali berlangsung dilakukan Ombudsman jika kota Bitung belum maksimal menyiapkan pelayanan publik yang baik.

Pemkot Bitung sendiri memiliki tim yang diberi nama, petugas pengawasan pelayanan publik (P3P) dan oleh walikota Bitung kerap menyebut mereka dengan istilah Ombudsman Local.

"Mereka yang masuk ke P3P, yang menilai pemkot Bitung berasal dari luar partai Politik kami. Supaya lebih independen, terbuka, tidak bercanda atau main-main.

Tapi hasil belum terlalu greget atau belum terlalu 'memulul' ketika melakukan penilaian di OPD. Untuk itu dengan adanya bantuan dari Ombudsman target zona hijau bisa tercapai," harap Walikota Bitung.

Walikota Bitung bilang, saat ini masih banyak yang zona dibawah hijau atau kuning diluar empat OPD yang di nilai.

Ini perlu kerja keras, dengan infrastruktur dasar terkait menunjang pelayanan publik sudah ada tapi menjaga agar konsisten prakteknya masih sulit.

Sehingga akan dimasukkan dalam kriteria penilaian. (crz)

Â