TINGKATKAN PELAYANAN DI PADANG PANJANG, OMBUDSMAN MELAKUKAN PENDAMPINGAN

Rabu, 23 Maret 2022 - Marisya Fadhila

Padang Panjang (ANTARA) - Ombudsman melakukan pendampingan di Kota Padang Panjang, guna meningkatkan pelayanan kepada masyarakat kota itu.

Kegiatan ini dalam rangka evaluasi dan pembinaan kepatuhan terhadap standar pelayanan publik, di Padang Panjang, Selasa.

Ada empat organisasi perangkat daerah (OPD) yang menjadi lokus atau objek penilaian pada 2021 oleh Ombudsman. Yaitu Dinas Kesehatan (Dinkes), Dinas Pendidikan dan Kebudayaan (Disdikbud), Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil), serta Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP).

Dari keempat OPD ini, ada 69 produk yang telah dinilai dengan persentase 69,87 persen.

Kepala Keasistenan Pemeriksaan Ombudsman, Meilisa Fitri Harahap, SH, M.Kn menyampaikan untuk Padang Panjang pelayanan sudah bagus.

Namun masih kurang dalam penerapan pelayanan publik. Standar pelayanan publik ini merupakan kewajiban bagi setiap daerah. Mulai dari membuat, menyusun dan mengimplementasikan.

"Khusus hari ini, saya menerangkan lebih ke implementasi pelayanan melalui website resmi yang ada di OPD masing-masing. Dengan tujuan perbaikan peningkatan kualitas pelayanan publik serta pencegahan maladministrasi melalui implementasi komponen standar pelayanan pada tiap unit pelayanan publik," sebutnya.

Indikator penilaian yang disediakan Ombudsman ada sembilan. Di antaranya standar pelayanan di mana persyaratannya ada biaya, jangka waktu, produk layanan dan alur pelayanan.

"Satu saja tidak ada, maka akan kurang nilainya. Kedua, maklumat layanan yang berisi janji penyelenggara. Ketiga, sarana dan prasarana harus lengkap fasilitasnya, mulai meja layanan, ruang tunggu dan toilet. Keempat pelayanan khusus, adanya kebutuhan ibu hamil, lansia dan yang berkebutuhan khusus," jelasnya.

Untuk yang kelima, lanjutnya, pengelolaan pengaduan harus ada ketersediaan sarana pengaduan, pelaksana pengaduan dan alur pengaduan. Yang keenam, penilaian kinerja berisikan instrumen pengumpul data terkait kepuasaan pengguna layanan. Ketujuh visi, misi dan moto pelayanan. Delapan atribut dan terakhir pelayanan terpadu.

"Semua ini harus ada dan lengkap untuk bisa mendapatkan nilai terbaik," sebutnya.

Sementara itu Sekretaris Daerah Kota Sonny Budaya Putra, A.P, M.Si menyampaikan, Aparatur Sipil Negara tugasnya adalah melayani masyarakat.

"Jadi kita di Pemkot adalah pelayan untuk masyarakat. Layanan mulai dari kebutuhan administrasi masyarakat, harus kita penuhi," sebutnya.

Sonny mengatakan, penilaian Ombudsman untuk Padang Panjang masih dalam rentang nilai sedang, perlu dievaluasi bagian mana yang masih kurang dan mana yang harus diperbaiki.

Dari empat OPD yang dinilai, dua sudah memiliki nilai tinggi yaitu Disdukcapil dan DPMPTSP. Dua OPD lagi masih kurang, Dinkes dan Disdikbud.

"Ini tolong menjadi catatan apa yang harus dilengkapi segera dilengkapi. Kita jangan sampai setengah-setengah dalam melakukan pelayanan ke masyarakat. Mari tingkatkan lagi," kata Sonny.

Ia berharap ini menjadi evaluasi. Apa kekurangan yang mesti tidak terjadi, seperti laporan yang belum disampaikan dan data yang harus diinput, harus diinput segera.

"Saya minta setelah ini, semua OPD agar menyiapkan semua indikator standar penilaian yang diminta Ombudsman. Ini bukan masalah nilai saja, namun lebih ke peningkatan pelayanan kita ke masyarakat," tuturnya.

Hadir dalam kegiatan tersebut kepala OPD, camat dan lurah se-Padang Panjang.