VERSI OMBUDSMAN, PREDIKAT PELAYANAN PUBLIK DI KOTA SERANG MENINGKAT

Kamis, 05 Januari 2023 - Rizal Nurjaman

SATELITNEWS.COM, SERANG-Setelah sekitar enam tahun pelayanan publik di Kota Serang berada pada zona kuning, pada tahun 2022 Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten, memberikan penilaian zona hijau kepada Kota Serang. Peningkatan penilaian yang dilakukan oleh Ombudsman itu, terutama pada sektor kepatuhan.

Kepala Ombudsman RI perwakilan Provinsi Banten, Fadli Afriadi mengatakan, ada berbagai hal yang dinilai dalam hal kepatuhan pelayanan publik di Kota Serang, seperti kompetensi pelaksana pelayanan publik dan hasil wawancaranya secara internal.

"Ada empat posisi jabatan di setiap OPD yang kami wawancarai, untuk mendapat penjelasan terhadap kinerja pelayanan publiknya," kata Fadli, usai berkunjung ke Pemkot Serang, Kamis (5/1/2023).

Namun demikian, lanjutnya, Fadli menyoroti masih banyak hal yang harus diperbaiki dalam hal pelayanan public di Kota Serang. Sehingga, kedepan Pemkot Serang harus terus melakukan pembenahan dan evaluasi.

"Kita akan dorong itu agar bisa mendapatkan hasil yang baik di tahun-tahun kedepannya," ucapnya.

Hal serupa juga dikatakan asisten Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten Eni. Menurutnya, beberapa persyaratan yang terpenting untuk mencapai zona hijau, harus memenuhi standar persyaratan pelayanan publik yang sudah diamanatkan dalam Undang-Undang (UU) Nomor 25 tahun 2009, tentang Pelayanan Publik.

"Kemudian kami menilai, dari persepsi maladministrasi dengan mewawancarai masyarakat yang sedang melakukan pelayanan di satu instansi tersebut, dan dari pengaduan masyarakat terhadap kualitas pelayanan di salah satu OPD," kata Eni.

Sementara, Sekda Kota Serang Nanang Saefudin, menyampaikan bahwa pihaknya mengaku bersyukur atas apresiasi penialain yang telah diberikan oleh Ombusman itu, sehingga kerjakeras yang sudah dilakukan bersama selama ini bisa mencapai zona hijau dari sekian tahun berada di zona kuning.

"Alhamdulillah, sudah beberapa tahun kita kuning dan sekarang masuk zona hijau. Apapun nilai yang diberikan kepada kita, harus kita syukuri dulu," ungkap Nanang.

Yang tidak kalah pentingnya juga, lanjut Nanang, atas hasil penialain itu kita semua tidak boleh jumawa atau sombong. Karena jika kedepannya kita tidak berusaha mempertahankan itu, dalam artian kita merasa berpuas diri, bisa jadi penialain kita akan Kembali berkurang dan masuk zona kuning Kembali.

Terkait dengan beberapa OPD yang pelayanannya masih dikeluhkan masyarakat, Nanang berjanji akan segera memanggil OPD yang bersangkutan. Nanang mengaku, penialai apresiasi ini bukan tujuan akhir dari kinerja yang kita

lakukan selama ini.

"Pelayanan kepada masyarakat sejatinya harus terus ditingkatkan ada dan tidaknya penilaian dari Ombudsman," pungkasnya. (mg2)