ZONA HIJAU PELAYANAN PUBLIK, PONTIANAK TERTINGGI DI KALBAR

Selasa, 27 Desember 2022 - Oeky Khazianie

JURNALIS.co.id - Ombudsman RI kembali memberikan predikat Zona Hijau penyelenggaraan pelayanan publik kepada Pemerintah Kota Pontianak. Hasil tersebut diperoleh pada Penganugerahan Predikat Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Tahun 2022 di Jakarta, Kamis (22/12/2022) lalu. Dengan nilai 87,03, Kota Pontianak meraih nilai tertinggi dari lima pemerintah daerah (pemda) tingkat kabupaten/kota se-Provinsi Kalimantan Barat yang meraih Zona Hijau. Wali Kota Pontianak Edi Rusdi Kamtono mengatakan capaian yang diraih tersebut tidak terlepas dari peran seluruh instansi penyelenggara pelayanan publik, stakeholder serta masyarakat. Kerja keras untuk memberikan pelayanan yang optimal sudah menjadi kewajiban bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) di jajaran Pemerintah Kota (Pemkot) Pontianak. Meski demikian, pelayanan publik memang tidak terlepas dari berbagai keluhan dari masyarakat yang dilayani. Oleh sebab itu, ia menekankan agar para aparatur yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat untuk segera merespon dan menindaklanjuti sebagai bahan evaluasi dalam memperbaiki pelayanan publik.

"Sekecil apapun keluhan atau sebanyak apapun keluhan itu harus kita respon untuk menjadi catatan dalam perbaikan," ujarnya usai menerima kunjungan jajaran Ombudsman RI Perwakilan Kalbar di Ruang VIP Wali Kota, Senin (26/12/2022).

Kemudian, lanjut Edi, dalam upaya meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, pihaknya terus melakukan evaluasi, mulai dari sarana prasarana hingga pelayanan. Satu diantaranya adalah Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dan pelayanan administrasi kependudukan yang ada di Gedung Terpadu Sutoyo. Perbaikan-perbaikan untuk meningkatkan mutu pelayanan publik terus dilakukan meskipun sudah masuk zona hijau. "Intinya, bagaimana membuat masyarakat yang mendapatkan pelayanan itu merasa nyaman," ungkapnya. Kemudahan mengakses pelayanan publik bagi ibu hamil, lansia dan difabel juga tidak luput dari prioritas Pemkot Pontianak. Hal ini bertujuan supaya masyarakat yang memerlukan pelayanan khusus bisa terlayani dengan baik. "Baik itu sarana prasarananya maupun kemudahan akses jenis pelayanan lainnya," tuturnya. Edi menambahkan, pembangunan Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kapuas Indah yang saat ini tengah dikerjakan, diharapkan semakin mempermudah dan mempercepat pelayanan publik. Sebab, di MPP nantinya akan ada berbagai jenis pelayanan publik yang terpusat dalam satu gedung.

"Kalau gedung Mal Pelayanan Publik sudah jadi, maka akan semakin mudah dan cepat karena terpusat dengan fasilitas dan kualitas yang sesuai standar pelayanan," imbuhnya.

Kota Pontianak merupakan satu diantara lima pemda yang meraih Zona Hijau penyelenggaraan pelayanan publik. Adapun kelima pemda yang masuk kategori Zona Hijau adalah Pemkot Pontianak di urutan pertama dengan nilai 87,03, Pemkab Sanggau di urutan kedua dengan nilai 85,52, Pemkab Kubu Raya di urutan ketiga dengan nilai 81,02, Pemkab Landak di urutan keempat dengan nilai 80,25 dan Pemkab Ketapang di urutan kelima dengan nilai 80,05.

Pada penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Tahun 2022 dilakukan penilaian terhadap empat komponen, yakni input (variabel kompetensi pejabat/petugas pelayanan dan sarana prasarana pelayanan), proses (pemenuhan standar pelayanan publik), output (persepsi pengguna layanan terhadap maladministrasi), dan pengaduan (kompetensi pengelolaan pengaduan dan sarana prasarana pengaduan). Dengan demikian pada Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2022 menggunakan metodologi yang lebih kompleks dan dapat lebih dekat lagi mencerminkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik sebenarnya. (m@nk)