

# **OMBUDSMAN KEPRI GELAR ANUGERAH KEPATUHAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK 2023, MASIH ADA UNIT LAYANAN MASUK ZONA KUNING**

Selasa, 19 Desember 2023 - Reihana Ferdian

Siaran Pers

Ombudsman RI Perwakilan Kepri

B/023/HM.04-05/XII/2023

Kota Batam - Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Riau (Kepri) kembali menyelenggarakan Penganugerahan Predikat Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik tahun 2023 yang melibatkan penilaian terhadap Kementerian, Lembaga, Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kota/Kabupaten pada Senin, (18/12/2023) di Ballroom Love Seafood Batam Center.

Ombudsman RI merupakan lembaga yang mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, dimana sesuai dengan Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman RI bahwa selain bertugas menyelesaikan laporan masyarakat, Ombudsman juga bertugas mencegah maladministrasi.

"Penilaian kepatuhan merupakan bentuk pengawasan pelayanan publik yang dilakukan oleh Ombudsman. Bertujuan untuk mencegah maladministrasi sebagaimana tugas dari Ombudsman RI sendiri, serta meningkatkan kualitas pelayanan publik," ujar Pimpinan Ombudsman RI, Jemsly Hutabarat saat memberikan sambutannya.

Adapun dimensi penilaian pada tahun 2023, tidak berbeda dengan tahun sebelumnya, yaitu meliputi dimensi input yang terdiri dari variabel kompetensi dan sarana prasarana, dimensi proses yang terdiri dari Standar Pelayanan Publik, dimensi output berupa penilaian persepsi maladministrasi serta dimensi pengaduan yaitu menilai pengelolaan pengaduan.

Meskipun demikian, disampaikan oleh Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepri, Dr Lagat Siadari, hasil penilaian tahun 2023 mengalami perubahan.

"Dibanding tahun sebelumnya, hasilnya memang berubah-ubah. Pada peringkat, ada entitas yang meningkat, ada pula entitas yang tergeser," ujarnya.

Berikut peringkat kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik tahun 2023 berdasarkan masing-masing kategori:

**Tingkat Kementerian Agraria dan Tata Ruang - Badan Pertanahan Nasional RI pada Kantor Pertanahan Kota/Kabupaten se Kepulauan Riau**

1. Kantor Pertanahan Kota Batam, Nilai 88,38, Predikat Zona Hijau KUALITAS TERTINGGI

2. Kantor Pertanahan Kabupaten Karimun, Nilai 86,27, Predikat Zona Hijau KUALITAS TINGGI

3. Kantor Pertanahan Kota Tanjungpinang, Nilai 83,90, Predikat Zona Hijau KUALITAS TINGGI
4. Kantor Pertanahan Kabupaten Natuna, Nilai 81,67 Predikat Zona Hijau KUALITAS TINGGI
5. Kantor Pertanahan Kabupaten Lingga, Nilai 80,03 Predikat Zona Hijau KUALITAS TINGGI
6. Kantor Pertanahan Kabupaten Kepulauan Anambas, Nilai 75,81 Predikat Zona Kuning KUALITAS SEDANG
7. Kantor Pertanahan Kabupaten Bintan, Nilai 67,81 Predikat Zona Kuning KUALITAS SEDANG

#### **Tingkat Kepolisian RI pada Kepolisian Resor Kota/ Resor se Kepulauan Riau**

1. Kepolisian Resor Kota Bareleng, Nilai 86,52, Predikat Zona Hijau KUALITAS TINGGI
2. Kepolisian Resor Lingga, Nilai 85,51, Predikat Zona Hijau KUALITAS TINGGI
3. Kepolisian Resor Bintan, Nilai 84,14, Predikat Zona Hijau KUALITAS TINGGI
4. Kepolisian Resor Kota Tanjungpinang, Nilai 80,12 Predikat Zona Hijau KUALITAS TINGGI
5. Kepolisian Resor Karimun, Nilai 72,26, Predikat Zona Kuning KUALITAS SEDANG
6. Kepolisian Resor Natuna, Nilai 70,52, Predikat Zona Kuning KUALITAS SEDANG
7. Kepolisian Resor Kepulaun Anambas, Nilai 58,23, Predikat Zona Kuning KUALITAS SEDANG

#### **Tingkat Pemerintah Daerah Provinsi**

1. Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau, Nilai 86,74, Predikat Zona Hijau KUALITAS TINGGI

#### **Tingkat Pemerintah Daerah Kota/ Kabupaten se Kepri**

1. Pemerintah Daerah Kabupaten Bintan, Nilai 92,22, Predikat Zona Hijau KUALITAS TERTINGGI
2. Pemerintah Daerah Kabupaten Natuna, Nilai 90,57, Predikat Zona Hijau KUALITAS TERTINGGI
3. Pemerintah Daerah Kota Batam, Nilai 89,47, Predikat Zona Hijau KUALITAS TERTINGGI
4. Pemerintah Daerah Kota Tanjungpinang, Nilai 88,60 Predikat Zona Hijau KUALITAS TERTINGGI
5. Pemerintah Daerah Kabupaten Lingga, Nilai 86,22 Predikat Zona Hijau KUALITAS TINGGI
6. Pemerintah Daerah Kabupaten Karimun, Nilai 86,04, Predikat Zona Hijau KUALITAS TINGGI
7. Pemerintah Daerah Kabupaten Kepulauan Anambas, Nilai 84,10, Predikat Zona Hijau KUALITAS TINGGI

Berdasarkan hasil tersebut, Lagat meminta setiap entitas terus melakukan perbaikan untuk menciptakan penyelenggaraa

pelayanan publik yang lebih baik di Provinsi Kepri.

"Jika sudah dapat zona hijau pertahankan. Jika masih zona kuning mari lakukan perbaikan. Konsisten terapkan standar pelayanan, selalu lakukan survey kepuasan masyarakat sebagai dasar perbaikan, tingkatkan kompetensi penyelenggara serta opimalkan penggunaan teknologi agar pelayanan cepat, mudah dan terukur," pungkasnya.

Dalam rekomendasi Ombudsman, Kepala Daerah maupun Instansi agar memberikan apresiasi bagi pimpinan atau pegawai yang bertugas pada unit layanan yang masuk pada zona hijau, sebaliknya melakukan pembinaan bagi pimpinan maupun pegawai yang bertugas pada unit layanan yang mendapat zona kuning.

"Manfaatkan hasil penilaian ini sebagai bahan evaluasi, lakukan koordinasi dengan Ombudsman, serta lakukan pemantauan konsistensi perbaikan dan penyempurnaan penyelenggaraan pelayanan publik. Tentunya itu semua dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik," tutup Dr Lagat Siadari, Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepri.

Untuk diketahui bersama, pada tahun 2023 ini, penganugerahan Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik hanya diberikan kepada entitas yang memperoleh predikat zona hijau.