

OMBUDSMAN

Pimpin Rapat, Maurits: Standard Pelayanan Publik sebagai Tolak Ukur Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan

Abdul Halik Harun - BITUNG.OMBUDSMAN.CO.ID

Mar 22, 2022 - 16:25



Walikota Bitung Pimpin Rapat Presentasi Capaian Enam Aspek Indikator Penilaian Pelayanan di OPD

BITUNG - Walikota Bitung Maurits Mantiri pimpin rapat presentasi capaian enam aspek indikator penilaian pelayanan publik di organisasi perangkat daerah (OPD). Senin, (21/03/22).

Kegiatan yang digelar diruang rapat Walikota Bitung ini, dihadiri Asisten I, Julius Markus Ondang, Asisten II, Sikamang dan Asisten III, Benny Lontoh, Serta tim pelayanan publik Maurits-Hengky di antaranya, Petrus Rumbayar, Sani Kakauhe dan Samsi Hima.

Dalam arahannya, Wali Kota minta setiap standar pelayanan harus menetapkan dinas atau perangkat daerah mana yang bertanggung jawab sehingga memudahkan untuk menjadi tolak ukur kinerja suatu dinas.

"Nanti presentasi penilaian ini kita akan bahas bersama dalam FGD dengan para dinas-dinas terkait," ujarnya

Selain itu Maurits juga menyampaikan, penilaian pelayanan ini bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di setiap OPD di lingkungan Pemkot Bitung.

"Standard pelayanan publik adalah suatu tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas," jelas Maurits.

Sementara itu, Tim pelayanan publik Maurits-Hengky, mengungkapkan bahwa ada enam indikator yang masing-masing memiliki bobot dalam penilaian kinerja unit penyelenggara pelayanan publik sesuai permen nomor 17/2017.

Yakni kebijakan pelayanan (30%), profesionalisme sdm (18%), sarana prasarana pelayanan (15%), sistem informasi pelayanan (15%), konsultasi dan pengaduan (15%), serta inovasi pelayanan (7%).

"Jika setiap unit penyelenggara pelayanan publik ingin memiliki kinerja pelayanan prima maka enam indikator ini bisa menjadi jalan menuju predikat tersebut," kata Petrus Rumbayan.

Menambahkan, Samsi Hima dan Sani Kakauhe mengatakan berbagai manfaat akan didapatkan jika adanya standar pelayanan publik, antara lain, memberikan jaminan kepada masyarakat bahwa mereka mendapat pelayanan dalam kualitas yang dapat dipertanggung jawabkan, memberi fokus pelayanan kepada pelanggan/masyarakat.

"Menjadi alat komunikasi antara pelanggan dengan penyedia pelayanan dalam upaya meningkatkan pelayanan, menjadi alat untuk mengukur kinerja pelayanan serta menjadi alat monitoring dan evaluasi kinerja pelayanan,"Tutur keduanya.

Melanjutkan, Sani Kakauhe menjelaskan manfaat lainnya, diantaranya, melakukan perbaikan kinerja pelayanan publik. Menurut Sani perbaikan kinerja pelayanan publik mutlak harus dilakukan, oleh karena dalam kehidupan bernegara, pelayanan publik menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Selain itu kata Dia bisa meningkatkan mutu pelayanan.

Sani juga mengatakan, dengan adanya standar pelayanan dapat membantu unit-unit penyedia jasa pelayanan untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat pelanggannya.

"Dalam standar pelayanan ini dapat terlihat dengan jelas baik dasar hukum, persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya serta proses pengaduan, sehingga petugas pelayanan dapat memahami apa yang seharusnya mereka lakukan dalam memberikan pelayanan,"pungkasnya. (AH)