

# OMBUDSMAN KEPRI SAMPAIKAN HASIL PENILAIAN KEPATUHAN 2022

Jum'at, 23 Desember 2022 - Reihana Ferdian

BATAM - Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau mengadakan Konferensi Pers terkait Hasil Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan (Opini Penyelenggara Pelayanan Publik) Tahun 2022 pada Kamis (22/12/2022) di Gedung Graha Pena Lantai 6. Pemaparan disampaikan langsung oleh Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Riau, Lagat Siadari, didampingi Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi, Cindy M Pardede.

Hasil penilaian Pemerintah Daerah (Pemda) tahun ini, tiga Kabupaten/Kota berhasil masuk pada kategori A dengan kualitas Opini Tertinggi yaitu Pemerintah Kabupaten Karimun, Pemerintah Kabupaten Natuna, dan Pemerintah Kota Tanjungpinang.

Sedangkan lima Pemda lainnya masuk dalam kategori B atau meraih Opini "Tinggi", di antaranya Pemerintah Kabupaten Lingga, Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau, Pemerintah Kabupaten Kepulauan Anambas, Pemerintah Kota Batam dan Pemerintah Kabupaten Bintan.

"Dibandingkan dengan tahun 2021, peringkatnya memang berubah-ubah, ada daerah yang meningkat dan ada daerah yang tergeser. Contohnya seperti Pemerintah Kabupaten Bintan yang semula masuk tiga teratas, sekarang tergeser," ujar Lagat.

Sedangkan, Pemerintah Kota Batam, yang dalam penilaian tahun lalu mendapatkan nilai 69,86, tahun ini meningkat dengan mendapatkan nilai 83,06 sehingga membawanya masuk pada kategori B serta kualitas Opini Tinggi.

"Artinya ada perbaikan di tubuh instansi Pemerintah Kota Batam," tambah Lagat.

Lebih lanjut, pada hasil penilaian instansi vertikal yaitu Kepolisian Resor, Kementerian ATR/BPN, dan Badan Pengusahaan (BP) Kawasan Batam.

Menurut Lagat, kinerja Kepolisian Resor (Polres) Kota/Kabupaten se-Kepri sudah mengalami perbaikan, dengan masuknya dua Polres (Polresta Bareleng dan Polres Kabupaten Karimun), yang masuk kategori A, begitu pun dengan Kementerian ATR/BPN yang terdapat empat instansi yang masuk kategori A (Kantah Kabupaten Karimun, Kantah Kota Batam, Kantah Kota Tanjungpinang dan Kantah Kabupaten Natuna)

Meski demikian, BP Batam masih memperoleh kategori C atau kualitas Opini Sedang karena dua produk pelayanan BP Batam yang dinilai, yakni Direktorat Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM PTSP) dan Badan Usaha Sistem Pengelolaan Air Batam (SPAM Batam) masing-masing hanya memperoleh nilai 70,4 dan 56,07.

Melihat hasil tersebut, Lagat meminta seluruh instansi berbenah memperbaiki diri agar penyelenggaraan pelayanan publik bagi masyarakat dapat menjadi lebih baik.

"Caranya adalah dengan konsisten terapkan standar pelayanan, selalu lakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), tingkatkan kompetensi aparatur, serta optimalkan penggunaan teknologi agar pelayanan semakin berkualitas, cepat, mudah, terukur dan terjangkau," tegasnya.

Kemudian pemimpin instansi penyelenggara pelayanan publik juga diminta melakukan sistem *reward* dan *punishment*.

"Berikan *reward* kepada semua pelaksana pelayanan publik yang masuk pada kualitas Opini Tertinggi dan Tinggi. Di sisi lain, berikan *punishment* bagi instansi dengan nilai kualitas Opininya Sedang dan Rendah," tegas Lagat.

Menutup kegiatan, Lagat pun menyampaikan akan tetap melakukan pengawasan kepada seluruh instansi penyelenggara pelayanan publik meskipun masuk pada kategori A dan B.

"Dikatakan Tertinggi dan Tinggi bukan berarti tidak ada masalah yang terjadi pada instansi tersebut. Kami akan terus mengawasi. Kami juga meminta masyarakat sebagai saksi mata apakah benar pelayanan di instansi tersebut sudah baik. Jika temukan penyimpangan, laporkan ke Ombudsman Kepri," tutupnya.

Untuk diketahui bersama, penilaian Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan di Provinsi Kepulauan Riau berlangsung sejak Agustus hingga November 2022 dengan indikator yang dinilai ialah pada pengukuran kompetensi penyelenggara, pemenuhan sarana dan prasarana, standar pelayanan serta pengelolaan pengaduan.