

SIDAK MALL PELAYANAN PUBLIK BATAM, OMBUDSMAN TEMUKAN BANYAK LOKET KOSONG

Kamis, 11 Mei 2023 - Reihana Ferdian

batampos - Sejumlah instansi di Batam menutup konter atau loket pelayanan di Mall Pelayanan Publik (MPP) kawasan Batam Center. Hal itu diketahui saat sidak yang dilakukan Wakil Ketua Ombudsman RI, Bobby Hamzar Rafinus bersama Kepala Ombudsman Kepri Lagat Sadari, Rabu (10/5).

Meski begitu, Ombudsman tetap mengapresiasi pelayanan yang semakin baik di MPP Batam. Hal itu karena MPP sudah menyesuaikan layanan ke era digitalisasi.

Wakil Ketua Ombudsman RI, Bobby Hamzar Rafinus mengatakan kehadirannya ke Batam untuk memantau sejumlah pelayanan kepada masyarakat. Salah satunya di MPP karena sebagai pusat pelayanan, yang diisi oleh sejumlah instansi di Batam.

"Kehadiran kami ke Batam untuk memantau kemajuan-kemajuan yang telah tercapai, khususnya bagian pelayanan publik yang semakin digital," jelas Bobby usai melakukan peninjauan.

Menurut dia, pelayanan digital diyakini bisa memberi kemudahan bagi masyarakat. Sehingga pelayanan yang didapat juga semakin baik, murah, cepat dan berkualitas. Yang sesuai sesuai Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.

"Ombudsman mempunyai tugas untuk melakukan pengawasan eksternal. Apakah yang sudah digariskan dan diarahkan oleh pemerintah dilaksanakan sampai ke tingkat kabupaten dan kota," jelasnya.

Menurut dia, Mall Pelayanan Publik yang ada di Kota Batam sudah baik dan banyak mengalami kemajuan yang luar biasa. Terlebih lagi MPP Kota Batam sudah bertransformasi ke era digitalisasi.

"Dari hasil peninjauan tadi, saya mendapatkan kesan dari waktu ke waktu, dan tahun ke tahun, Mall Pelayanan Publik Batam sudah ada kemajuan yang luar biasa. Apalagi sudah mulai beralih atau bertransformasi digital," tegasnya.

Ia berharap, dengan transformasi digital apa yang diamanatkan dalam Undang-undang pelayanan publik bisa terwujud. Sehingga semakin murah, mudah, cepat dan berkualitas.

"Artinya, dari sisi hukum apa yang dikeluarkan dalam Mall Pelayanan Publik ini nanti tidak ada masalah terkait keabsahananya," tegasnya.

Di tempat yang sama, Kepala Perwakilan Ombudsman Kepri, Lagat Siadari mengapresiasi loket atau konter layanan di MPP Kota Batam yang sudah semakin baik. Meski begitu, imenyayangkan adanya loket layanan yang disediakan kepada institusi lain dalam kondisi kosong atau tutup.

"Padahal sebenarnya bisa dimanfaatkan untuk memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat. Saran kami, agar mall pelayanan publik ini bisa memastikan pelayanan bisa berkerja dengan baik dan jangan sampai ada hal-hal yang menunda pelayanan," tegasnya.

Sementara itu, Reza Khadafy Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Batam mengucapkan terima kasih atas kunjungan kerja sekaligus masukan dan saran yang disampaikan oleh Ombudsman Republik Indonesia.

"Kami senang sekali adanya kunjungan kerja ini. Dan tentunya ada masukan dan saran yang bisa untuk kami lakukan perbaikan," jelasnya.

Terkait kekosongan loket-loket institusi, ia menghimbau agar institusi terkait bisa memanfaatkan loket layanan tersebut. Sehingga pelayanan bisa maksimal.

"Kami berharap konter atau loket ini bisa benar-benar dimanfaatkan untuk memproses perizinan," tutupnya. (*)