

# OMBUDSMAN DORONG TERWUJUDNYA PELAYANAN PUBLIK SURAKARTA YANG BERBASIS CITIZEN DAN MARKET ORIENTED

Sabtu, 06 Maret 2021 - Bellinda Wasistiyana Dewanty

Surakarta - Anggota Ombudsman RI, Dadan S. Suharmawijaya menghadiri Rapat Koordinasi Peningkatan Kualitas Publik Pemerintah Kota Surakarta pada Jumat (05/03). Kedatangan Anggota Ombudsman RI yang didampingi Kepala Perwakilan Ombudsman RI Jawa Tengah, Siti Farida dan tim diterima langsung oleh Wali Kota Surakarta, Gibran Rakabuming Raka.

Kedatangan Ombudsman RI ke Surakarta dilakukan dalam rangka pencegahan maladministrasi serta peningkatan kualitas pelayanan publik. Dalam kegiatan ini, fokus utamanya adalah pada peran kepala daerah terpilih untuk memaksimalkan perannya.

"Penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di tengah perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat yang terus meningkat, ujar Dadan. "Banyak sekali tuntutan masyarakat serta tantangan birokrasi dalam pelayanan publik. Dalam menghadapi tuntutan masyarakat, penyelenggara harus meningkatkan kapasitas dalam pelayanan publik", lanjutnya.

Dalam kesempatan ini, Farida menjelaskan bahwa meskipun Pemkot Solo sudah meraih Zona Hijau pada tahun 2018 dalam Kepatuhan Standar Pelayanan Publik, namun tidak boleh berpuas diri. "Tahun 2021 akan dilaksanakan kembali penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik pada semua Kabupaten/Kota di Jawa Tengah, dan dalam penilaian kepatuhan tahun ini Pemot Surakarta harus lebih hijau", tegas Farida.

Dalam paparannya, Dadan menjelaskan, dalam meningkatkan kapasitas, hal yang harus dilakukan pertama dari sisi SDM, yakni dengan meningkatkan profesionalisme baik keilmuan maupun keahlian, meningkatkan integritas dalam melayani, kemudian membangun karakter birokrasi. Salah satu orientasi penyelenggara adalah pelayanan publik. Selanjutnya dari segi sistem di era digitalisasi, aspek penguasaan teknologi menjadi salah satu hal terpenting dalam pelayanan publik, sehingga dalam pengembangan sistem/aplikasi pelayanan publik harus memperhatikan pada dua hal, yakni *citizen oriented* dan *market oriented*.

"Orientasi pelayanan publik *citizen oriented* kata kuncinya aksesibilitas yakni murah, mudah, jelas, dan terjangkau. Sedangkan *market oriented* yang berorientasi pada pemenuhan keinginan pasar/publik kata kuncinya efektifitas dan efisiensi mencakup kepastian hukum, kepastian biaya, kepastian waktu, kepastian prosedur dan kepastian payung hukum", tutup Dadan.