

JALIN KOORDINASI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK, KETUA OMBUDSMAN TEMUI WALIKOTA BUKITTINGGI

Kamis, 09 Desember 2021 - Anita Widyaning Putri

BUKITTINGGI - Ketua Ombudsman RI Mokhammad Najih melakukan pertemuan dengan Walikota Bukittinggi Erman Safar dan Wakil Walikota Bukittinggi Marfendi beserta jajaran di Balaikota Bukittinggi, Rabu (8/12/2021). Pertemuan tersebut membahas sejumlah isu pelayanan publik di Bukittinggi serta berkoordinasi upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

"Sesuai Undang Undang Nomor 37 Tahun 2008, Ombudsman RI selain bertugas menerima laporan dugaan maladministrasi dan menindaklanjuti laporan masyarakat, juga bertugas melakukan koordinasi atau kerja sama, membangun jaringan kerja dalam upaya pencegahan maladministrasi," terang Najih.

Untuk itu, pihaknya terus mendorong pemerintah baik di pusat dan daerah untuk bersinergi dengan Ombudsman baik pusat maupun perwakilan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik dan pencegahan maladministrasi.

Salah satu upaya pencegahan maladministrasi yang dilakukan Ombudaman adalah dengan melakukan Penilaian Kepatuhan penyelenggara layanan terhadap standar pelayanan publik sesuai UU Nomor 25 Tahun 2009.

"Hasil Penilaian Kepatuhan tahun 2021 akan diumumkan pada 15 Desember ini dan akan dilaporkan juga ke Kementerian PAN RB dan Bappenas. Ke depan pola survei kepatuhan akan dikembangkan, dengan memasukkan unsur persepsi publik dalam menilai kualitas layanan," jelas Najih.

Kepala Perwakilan Ombudsman Sumatera Barat Yefri Heriani menambahkan, pihaknya telah melakukan diseminasi terkait survei kepatuhan pada Juli 2021 kepada pemerintah daerah di Sumbar. Kemudian tim penilai turun ke lapangan dan melakukan survei kepatuhan. Pihaknya berharap, bagi daerah yang belum masuk kriteria kepatuhan tinggi, dapat berkoordinasi untuk memperbaiki standar layanan.

"Ombudsman Perwakilan Sumbar siap melakukan pendampingan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik serta dalam rangka pemenuhan standar layanan publik sesuai UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik," ujar Yefri.

Pihaknya juga tengah aktif membangun kerja sama dengan penandatanganan nota kesepahaman maupun perjanjian kerja sama dengan pemda dan universitas guna percepatan penyelesaian laporan dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Menanggapi hal tersebut, Walikota Bukittinggi Erman Safar mengatakan, memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat merupakan prioritas bagi pemerintahannya. "Komitmen bersama di kalangan kami dan pimpinan Organisasi Perangkat Daerah (OPD), bahwa kalau tidak bisa melayani masyarakat, satu orang manusia terlantar, maka kita akan copot jabatannya," tegasnya.

Erman berharap Ombudsman dapat memberikan pendampingan maupun penguatan kepada para ASN di wilayahnya untuk lebih memahami tentang pelaksanaan tugas layanan sesuai prosedur yang berlaku. Sehingga tidak terjadi pelanggaran dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. (awp)