

OMBUDSMAN RI: AURA PELAYANAN PUBLIK HARUS PROFESIONAL, RAMAH, DAN NYAMAN

Kamis, 25 Mei 2023 - Fuad Mushofa

PURBALINGGA - Kesan masyarakat yang dirasakan saat mengakses pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah harus profesional, petugas yang ramah, dan suasana yang nyaman. Demikian disampaikan oleh Anggota Ombudsman RI Robert Na Endi Jaweng saat mengunjungi Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Purbalingga, pada Kamis (25/05), yang didampingi oleh Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Tengah Siti Farida.

Robert menambahkan, pendirian MPP bukan saja mengubah layanan dari sisi bisnis proses semata namun juga diharapkan mampu menghadirkan aura baru pelayanan, dimana ketika masyarakat berurusan dengan pemerintah dapat merasakan hal yang sama seperti saat berurusan dengan instansi-instansi swasta yang dikenal nyaman.

Kunjungan ke MPP Kabupaten Purbalingga merupakan rangkaian kunjungan dimana pada kesempatan sebelumnya pada hari yang sama Ombudsman RI juga mengunjungi MPP Kabupaten Banyumas. Kunjungan kerja ini sebagai upaya Ombudsman dalam menjaring pandangan lapangan yang lebih komprehensif, sehingga ketika ada pengaduan masyarakat yang masuk dapat lebih memahami konteks permasalahan dan mengerti tantangan yang kerap muncul di lapangan.

Dalam kesempatan ini, Robert berkeliling MPP sembari menyapa beberapa petugas yang berjaga di loket dan banyak menanyakan produk-produk layanan yang diberikan, jumlah pemohon dan layanan yang paling banyak dimintakan masyarakat, mendengar keluhan yang sering muncul serta juga berdiskusi secara langsung dengan masyarakat yang sedang mengurus layanan.

Terhadap layanan yang tersedia di MPP Kabupaten Purbalingga, Robert menilai sudah sangat baik. Namun demikian, ia mendorong agar dinas-dinas yang menangani layanan dasar dan banyak dibutuhkan masyarakat dapat segera membuka gerai layanan di MPP. "Yang perlu diperkuat ke depan adalah, bagaimana sejumlah dinas yang sangat penting dan terkait kehidupan masyarakat sehari-hari seperti Dinas Pendidikan, Dinas Sosial, dan Dinas Dukcapil agar dapat terus berkordinasi sehingga segera dapat membuka gerai layanan. Sehingga masyarakat dapat mengurus kebutuhannya di MPP". Pungkas Robert.