

## BUKA OMBUDSMAN DI SELURUH BAKORWIL

Jum'at, 05 April 2019 - Sidik Aji Nugroho

**Surabaya** - Pembenahan kualitas layanan publik, terutama di sektor perizinan, termasuk sektor yang diseriusi Gubernur Khofifah Indar Parawansa. Salah satu terobosan yang menarik adalah penjajakan adanya kantor perwakilan Ombudsman di tiap Bakorwil.

Meski sejauh ini kualitas pelayanan perizinan di lingkungan Pemprov terus mengalami perbaikan, masih ada sejumlah PR yang harus dibenahi. Sebab Ombudsman RI perwakilan Jawa Timur masih menerima banyak pengaduan terkait layanan publik, terutama seputar perizinan.

Hal itu terungkap kemarin (4/4). Khofifah menggelar audiensi dengan jajaran Ombudsman RI perwakilan Jatim di Gedung Grahadi. Dari pertemuan tersebut terungkap, sepanjang 2018 menerima 405 laporan. Dari semua laporan itu, sektor yang paling dikeluhkan adalah layanan perizinan, investasi, layanan kependudukan dan pertanahan.

"Mayoritas adalah pengaduan terhadap pelayanan oleh instansi di kabupaten/kota," kata ketua ORI Jatim Agus Widyarta dalam audiensi kemarin. Selain itu, yang juga masih jadi pekerjaan rumah adalah tingkat kepatuhan pemenuhan standar pelayanan publik. Masih banyak daerah yang belum memenuhinya.

Menanggapi pernyataan Agus, Khofifah mengatakan, pihaknya sedang memulai program percepatan akses layanan publik melalui Bakorwil di seluruh wilayah Jatim." Lewat program tersebut layanan yang diberikan pemprov bisa diakses lebih mudah oleh publik," katanya.

Dalam pertemuan itu Khofifah juga menjajaki agar di tiap Bakorwil nanti didirikan kantor Ombudsman. Kantor itu bisa menjadi pusat pengaduan publik terhadap kualitas pelayanan publik di tiap Bakorwil. "Dengan begitu diharapkan pelayanan bisa lebih optimal," ucapnya.

Sejak memulai tugasnya, Salah satu program perdana yang diusung Khofifah adalah optimalisasi Kantor Bakorwil di lima wilayah Jatim. Selama ini Bakorwil hanya terkesan sebagai perwakilan, Khofifah tak ingin seperti itu.

Dia berharap di tiap Bakorwil ada layanan publik yang memudahkan masyarakat. Terutama yang selama ini masyarakat sulit menjangkau nya karena hanya terpusat di ibukota provinsi atau kota besar.

Ada sejumlah layanan yang dibuka disemua kantor Bakorwil. Diantaranya layanan perizinan (terutama terkait investasi) yang diterbitkan pemprov, fasilitasi perizinan terkait pengawasan obat dan makanan (POM) untuk usaha kecil dan menengah serta rencana pendirian *millenial job center*.