

OMBUDSMAN DORONG PELAYANAN PUBLIK PRIMA BAGI MASYARAKAT

Selasa, 25 Mei 2021 - Susiati

PALU - Lembaga Pengawasan Publik Ombudsman RI terus mendorong pelayanan prima bagi masyarakat, hal ini dilakukan agar masyarakat merasa dilayani dengan baik.

Untuk itulah Ombudsman melaksanakan Workshoop Penilaian Kepatuhan Penyelenggara Pelayanan Publik terhadap Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Workshoop ini dibuka secara resmi anggota Ombudsman RI, Jemsly Hutabarat, diikuti pemerintah daerah, kepolisian, ATR/BPN se- Sulawesi Tengah, berlangsung selama dua hari, mulai Senin (24/5) sampai Selasa (25/5), di salah satu hotel di Kota Palu.

Di kesempatan itu Jemsly Hutabarat mengatakan, workshoop penilaian itu hanya merupakan salahsatu instrumen saja. Hal lebih penting bagaimana mewujudkan sebagai penyelenggara pelayanan publik meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat dengan pelayanan prima atau service excellent.

"Pelayanan prima inilah akan terus didorong , sehingga rakyat itu merasa dilayani dengan baik, " Sebutnya.

Jemsly mengmjelaskan, pelayanan prima itu kemampuannya harus terus ditingkatkan, sikap, penampilan , akuntability dan action.

Baginya, Percuma skor tinggi rakyat teriak, jadi tolak ukurnya ditentukan oleh kepuasan masyarakat dalam pelayanan.

"Penilaian ini bukan menjadi tolak ukur baik atau tidak satu badan publik dalam memberikan pelayanan, tapi sebagai memacu mereka melayani rakyat dengan baik, " kata pria kelahiran Kota Tarutung, Sumatera Utara ini.

Jemsly menambahkan, dari 12.472 laporan pelayanan publik masuk ke Ombudsman dari tahun ke tahun, skor pertama pemerintah daerah, kepolisian, ATR/BPN.

Dengan kegiatan workshoop ini, Ombudsman akan memiliki potret skor indikator penilaian pelayanannya. Sesuai Undang-undang Nomor 25 tahun 2009, ada 14 standar indikator pelayanan publik.

"Bagi penyelenggara publik skornya rendah diminta untuk diperbaiki dan sudah bagus akan ditingkatkan lagi. Misalnya dalam pelayanan publik daya tanggap masih rendah, responsifnya kedepan ditingkatkan, " tukasnya.

Sementara pejabat Sekprov Sulteng, Mulyono mengatakan, pemerintah daerah 13 kabupaten/kota sebagai

penyelenggara pelayanan publik membutuhkan Ombudsman selaku pengawas eksternal melakukan penilaian terhadap pelayanan publik dilakukan.

"Dari hasil penilaian Ombudsman ini akan menjadi bahan untuk tindaklanjutnya, sehingga didalam pelayanan publik ini akan selalu berkembang dan diperbaiki," katanya.

Mulyono, mengharapkan para penyelenggara publik daerah membuat suatu inovasi dalam meningkatkan pelayanan publik semakin efektif dan efisien.

"Dan ukuran penilaiannya dilihat dari kepuasan masyarakat, inilah menjadi tujuan, " katanya.

Pihaknya, kata Mulyono, tidak menutup mata masih banyak yang komplek terhadap pelayanan publik, contohnya seperti orang-orang memiliki kebutuhan khusus, harus diperlukan khusus.

"Mereka minoritas inilah perlu diperhatikan. Kalau yang berkebutuhan khusus ini diperhatikan, tentunya yang normal/umum telah diperhatikan, " Ujarnya.

Momen workshoop penilaian Ombudsman inilah bisa menjadi tolak ukur pelayanan publik telah dilakukan selama ini.

Dari hasil penilaian inilah akan dilakukan perbaikan-perbaikan untuk memberikan pelayanan prima bagi masyarakat, sehingga mereka puas. Sebab pelayanan publik ini sebagai program strategis Pemprov Sulteng.

"Dan bagi kepala daerah selaku penyelenggara publik telah direkomendasikan Ombudsman terjadi maladministrasi dan tidak mempedulikan serta menjalankan rekomendasi bisa dilaporkan ke Mendagri untuk dilakukan pembinaan, " Pungkasnya.

Reporter : Ikram

Editor : Yamin