MENDAPAT PELAYANAN KURANG BAIK DARI PEMERINTAH, SILAHKAN LAPOR KE OMBUDSMAN!

Jum'at, 07 Juni 2024 - lampung

LampungCorner.com, TUBABA - Ombudsman Republik Indonesia (RI) menghimbau masyarakat untuk melaporkan segala macam bentuk pelayanan publik khususnya di instansi pemerintah yang dinilai kurang baik dan kurang optimal.

Pernyataan itu disampaikan Pimpinan Ombudsman RI, Dadan Suparjo Suharmawijaya saat diwawancara media setelah Penandatanganan Nota Kesepakatan antara Ombudsman RI dengan Pemerintah Kabupaten (Pemkab) Tulangbawang Barat (Tubaba), Provinsi Lampung, tentang Sinergi Peningkatan Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang dipusatkan di aula kantor Dinas Dukcapil Komplek Uluan Nughik, Rabu (05/06/2024).

"Kita hari ini melaksanakan Penandatanganan Nota Kesepakatan dengan Pemkab Tubaba. Kegiatan ini merupakan salah satu upaya dalam optimalisasi dan peningkatan berbagai pelayanan publik di lingkungan Kabupaten Tubaba," ujar Dadan.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, Ombudsman menekankan jangan hanya sekedar terpenuhi standar pelayanan minimumnya saja, tetapi juga ekspektasi pelayanan publik. Artinya, harus ada inovasi-inovasi yang harus terus dikembangkan oleh instansi pemerintah agar masyarakat benar-benar bisa merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

"Jika ada keluhan dari masyarakat terhadap pelayanan publik apapun itu, silahkan laporkan ke Ombudsman sebagai lembaga yang berfungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintah baik pusat maupun daerah, bahkan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara serta badan Swasta atau perorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu," tegasnya.

Dadan menambahkan, Ombudsman RI mempunyai sistem pengelolaan pengaduan SP4N-LAPOR, yaitu layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan rakyat secara online yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara pelayanan publik. Jika ingin pengaduan langsung ke Ombudsman juga bisa ke nomor 137, dan email pengaduan@ombudsman.co.id. Selain itu, ada pula pengaduan di nomor WhatsApp 08119803737.

"Pengaduan bisa diakses lewat smartphone. Dan dari pengaduan masyarakat itu akan kita filter dan ditindaklanjuti, jika terbukti maka penyelenggara pelayanan publik yang dilaporkan itu dapat dikenakan sanksi sesuai aturan yang berlaku. Namun, sejauh ini kalau yang kita lihat di kantor atau instansi pelayanan publik milik pemerintah Kabupaten Tubaba sudah cukup baik dan terpenuhi standarnya," kata dia.

Ditempat yang sama, Ketua Ombudsman Provinsi Lampung Nur Rakhman Yusuf, menerangkan dengan adanya Penandatanganan Nota Kesepakatan antara Ombudsman dan Pemkab itu bukan hanya sekedar seremonial, tapi juga tindak lanjut dari apa yang selama ini telah dilakukan sebagai wujud pengawasan dan pendampingan untuk peningkatan pelayanan masyarakat yang lebih intens.

"Saya optimis ada peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Pemkab Tubaba. Kami berharap sinergitas antara kita dapat lebih baik lagi dan komunikasi lebih intens. Terlepas ada nota kesepakatan atau tidak, sebenarnya memang tugas kami Ombudsman untuk terus melakukan pengawasan terhadap pelayanan publik, jangan sampai ada stigma dari

masyarakat bahwa semua harus viral dulu kalau ingin pelayanan yang baik di era saat ini," tuturnya.

Sementara itu, Pj. Bupati Tubaba M. Firsada mengungkapkan pihaknya akan terus berkomitmen memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Oleh karenanya, kerjasama yang kuat serta saling mendukung antara pemerintah daerah dan lembaga pengawas sangatlah krusial, menjaga prinsip-prinsip good governance, transparansi, akuntabilitas, dan integritas harus menjadi fokus bersama dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.

"Nota Kesepakatan yang ditandatangani hari ini menjadi landasan kerjasama yang akan memandu langkah-langkah kita ke arah yang lebih baik dalam meningkatkan pelayanan publik, penegakan hukum, dan perlindungan hak-hak masyarakat. Dengan Nota Kesepakatan ini, kita bertekad untuk bekerja sama secara lebih efektif dan efisien dalam menjawab tuntutan masyarakat akan pelayanan publik yang berkualitas," pungkasnya. (*)