

# OMBUDSMAN KEPRI AJAK MASYARAKAT AWASI PELAYANAN PUBLIK 'BERMASALAH'

Selasa, 19 Desember 2023 - Reihana Ferdian

KABAREKONOMI.ID, Batam - Pelayanan Publik Yang Baik Adalah Hak Saya, Kamu dan Kita Semua. Sehingga sudah tidak zamannya lagi pelayanan kepada masyarakat menjadi lemot, bertele-tele, rumit, ada pungli hingga antrian panjang dan mengecewakan.

Hal tersebut diungkapkan Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepri Lagat Siadari dalam Diskusi Publik bersama tokoh masyarakat dan komunitas di Kota Batam dengan tema "Pencegahan Maladministrasi dalam penyelenggaraan Pungutan Pendidikan di Sekolah" pada Senin (18/12/2023) pagi.

Untuk itu, agar pelayanan publik dapat terlaksana dengan baik sesuai dengan azas-azas penyelenggaraan pelayanan publik, maka masyarakat harus mengetahui dan memahami hak dan kewajibannya dalam pelayanan publik.

Sehingga masyarakat harus memiliki kesadaran dan cerdas dalam mengakses pelayanan publik.

"Pelayanan publik yang baik adalah bukti kehadiran negara untuk masyarakat. Oleh karena itu Undang-Undang Pelayanan Publik memberikan ruang dan porsi yang besar terhadap hak dan kewajiban masyarakat dalam pelayanan publik," tegas Lagat.

Dan jika masyarakat tidak memperoleh pelayanan yang baik dari pelaksana dan penyelenggara pelayanan, maka masyarakat berhak memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan, mengadukan pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada penyelenggara dan Ombudsman, mengadukan penyelenggara yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada pembina penyelenggara dan Ombudsman.

"Jadi kunci dari buruknya pelayanan ini adalah pengawasan yang tidak hanya dilakukan oleh institusi terkait saja. Melainkan juga bisa dilakukan oleh masyarakat dengan cara melaporkannya secara langsung," tambahnya.

Lalu kenapa perlu adanya pengawasan terhadap layana publik? Dengan tegas pria berkacamata ini mengatakan ada banyak alasan. Pertama, guna menghindari kekeliruan ataupun penyimpangan, termasuk praktik korupsi dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Kedua, untuk memperbaiki kekeliruan ataupun penyimpangan sehingga sesuai dengan apa yang telah direncanakan dan dengan peraturan perundang-undangan.

"ketiga, guna membentuk pemerintahan yang baik dan masyarakat yang sejahtera sesuai tujuan bernegara," teranginya.

Dan hakekat pelayanan publik adalah memberikan kebahagiaan baik bagi pelaksana, penyelenggara, dan bagi masyarakat pengguna atau penerima manfaat dari pelayanan publik.

Oleh karena itu, setiap warga negara bersama institusi terkait harus memahami dan peduli terhadap hak dan kewajibannya dalam pelayanan publik. Hak dan kewajiban dalam pelayanan publik harus dilaksanakan secara seimbang, proporsional, profesional dan humanis.

"Pelayanan publik yang baik, adalah wujud kerja sama yang baik antara pelaksana, penyelenggara dan masyarakat sebagai pengguna atau penerima manfaat dari pelayanan publik. Pelayanan publik bukan hanya soal hak dan kewajiban semata, namun juga tentang hati dan sisi humanis dari sebuah penyelenggaraan pelayanan publik agar semua pihak bahagia dan nyaman," tutupnya. (omk)