

# **PELAYANAN PUBLIK HARUS BERFUNGSI, TRANSPARAN, AKUNTABEL, DIJANGKAU**

Jum'at, 21 Juni 2024 - kaltara

KBRN, Tarakan: Pelayanan publik jangan hanya sekedar ada, tetapi harus berfungsi, transparan, akuntabel, bermanfaat dan bisa dijangkau oleh penggunanya.

Pernyataan itu disampaikan Anggota Ombudsman RI, Indraza Marzuki Rais kepada awak media usai membuka sosialisasi dan workshop penilaian kepatuhan pelayanan publik di Swiss-belhotel Tarakan, Kamis (20/6/2024).

Menurutnya, dalam penilaian opini kepatuhan penyelenggaraan publik, ada beberapa aspek yang dinilai Ombudsman. Yaitu, input, proses, output dan pengaduan serta survei kepada masyarakat.

Namun masih ada pemerintah daerah yang kurang memperhatikan di antara aspek tersebut. Padahal, opini kepatuhan ini sudah digelar beberapa tahun sebelumnya.

"Tahapan ini memang masih pada batasan kepatuhan pada standar yang ada di Undang-Undang 25. Tadi saya di workshop sudah menyampaikan bahwa pelayanan di publik itu jangan hanya sekedar ada, tapi harus berfungsi, transparan, akuntabel, bermanfaat dan bisa dijangkau oleh penggunanya," tegas Indraza Marzuki Rais.

"Kadang-kadang ada banyak yang tidak bisa dijangkau. Misalnya membuat mal pelayanan publik di tengah kota tapi masyarakatnya jauh. Juga harus memperhatikan kondisi-kondisi itu," beber alumni S1 Akuntasi di Universitas Indonesia itu.

Karena itu, Ombudsman RI terus membantu pemerintah daerah dalam meningkatkan penilaian opini kepatuhan penyelenggaran pelayanan publik.

Di antaranya dengan melaksanakan sosialisasi dan workshop. Kegiatan tersebut dibuka Anggota Ombudsman RI, Indraza Marzuki Rais, serta dihadiri Kepala Perwakilan Ombudman Provinsi Kaltara, Maria Ulfah dan jajarannya.

Menurut Marzuki Rais, penilaian opini kepatuhan ini bukan untuk menghakimi. Akan tetapi fungsinya mengingatkan. Di mana raport ini nantinya akan diserahkan kepada instansi yang dinilai sebagai refleksi dalam memperbaiki pelayanan publik.

Sementara itu, Kepala Perwakilan Ombudsman Provinsi Kaltara, Maria Ulfah mengaku sebenarnya pemerintah daerah di Kaltara sudah masuk dalam zona hijau untuk penilaian opini kepatuhannya. Namun ada yang tertinggi ada juga yang masih tinggi saja.

"Dalam hal pengkategorisasian kepatuhan, semua sudah zona hijau namun ada yang dapat tertinggi ada yang tinggi saja," ujar Maria Ulfah.

Dibeberkan lebih lanjut, Pemda yang tertinggi adalah Pemprov Kaltara dan pemerintah kabupaten dan kota kecuali Pemkab Nunukan. (Rajab)