

# TRANSFORMASI PELAYANAN PUBLIK BIDANG INFRASTRUKTUR HARUS MAMPU LAHIRKAN INOVASI-INOVASI BARU

Senin, 25 April 2022 - Hasti Aulia Nida

Era pandemi Covid-19 memaksa setiap individu dan organisasi publik untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan. Dalam konteks ini, perubahan *mindset* (transformasi) pelayanan publik di sektor infrastruktur harus mampu melahirkan inovasi-inovasi baru. Demikian disampaikan Anggota Ombudsman RI Hery Susanto, dalam forum Konsolidasi Komunikasi Publik yang digelar Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) di Jakarta (25/4/2022).

Hery mengingatkan bahwa aparatur pelayanan publik atau birokrasi yang selama ini didesain untuk bekerja lambat, terlalu berhati-hati dan *procedural minded* sudah tidak bisa lagi diterima oleh masyarakat pengguna layanan yang membutuhkan pelayanan yang cepat, efisien dan tepat waktu. Oleh karena itu, ia mendorong adanya reformasi regulasi untuk meningkatkan sinergitas dan harmonisasi antar lembaga pemerintah agar tidak terjadi tumpang tindih kewenangan dan konflik antar lembaga yang dapat menghambat pemberian layanan kepada masyarakat.

Hery juga mengingatkan bahwa pembukaan UUD 1945 mengamanatkan tujuan didirikannya Negara Republik Indonesia, yaitu untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. "Amanat tersebut mengandung makna bahwa negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif", ujar Hery.

Dalam menghadapi perubahan yang kompetitif, sektor pelayanan publik termasuk bidang pembangunan infrastruktur, harus bisa bertransformasi untuk menjawab tantangan zaman yang lebih kompleks. "Kendala dan tantangan terbesar adalah bagaimana merespon perubahan-perubahan tersebut sehingga birokrasi (institusi pemerintah) termasuk Kementerian PUPR dapat memberikan pelayanan publik terbaik kepada masyarakat", ujar Hery. Ia menegaskan, sebagai garda terdepan dalam pembangunan infrastruktur nasional, Kementerian PUPR bertanggungjawab untuk memastikan ketersediaan infrastruktur sumber daya air, jalan jembatan, permukiman dan perumahan serta sarana prasarana sosial seperti rumah sakit, sekolah, dan pasar.

Kegiatan Konsolidasi Komunikasi Publik yang diselenggarakan Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat tersebut bertempat di Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel. Selain Ombudsman RI, kegiatan tersebut juga menghadirkan narasumber lain yaitu Mohammad Zainal Fatah, Sekretaris Jenderal Kementerian PUPR, Usman Kansong, Direktur Jenderal Informasi dan Komunikasi Publik Kementerian Komunikasi dan Informatika, dan Pantja Dharma Oetojo, Kepala Biro Komunikasi Publik Kementerian PUPR.