ALVIN LIE : DIPERLUKAN PEMBARUAN PROSES BISNIS PELAYANAN PUBLIK

Jum'at, 10 Juli 2020 - Nurul Istiamuji

Jakarta - Anggota Ombudsman Alvin Lie menyatakan bahwa diperlukan pembaruan proses bisnis pelayanan publik di antaranya standarisasi proses, persyaratan, kelengkapan, tenggat waktu, alur kerja, dan alur informasi. Hal ini disampaikan dalam FGD Kajian Reformulasi Dimensi Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia yang diselenggarakan Lembaga Administrasi Negara RI pada Kamis (9/7/2020) melalui zoom meeting.

"Kebanyakan hanya sistemnya saja yang online, proses bisnisnya tidak diperbarui. Prosedur operasional baku tidak cepat diubah. Pelayanan masa darurat menggunakan SOP kondisi normal," tegas Alvin Lie.

Alvin Lie juga menyampaikan beberapa kendala lain dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada era new normal. "Misalnya call center tidak berfungsi, petugas lamban merespon komunikasi, jam kerja tidak standar, petugas tidak terampil menggunakan sistem layanan elektronik, infrastruktur layanan elektronik tidak memadai, kurangnya informasi pengguna layanan tentang prosedur pelayanan selama masa kedaruratan, serta kurang memperhatikan perspektif masyarakat berkebutuhan khusus," ujar Alvin Lie.

Selain itu Alvin Lie menekankan pentingnya untuk mengurangi ego antar instansi. "Salah satu permasalahan fundamental pembaruan pelayanan publik adalah lemahnya pertukaran data lintas unit kerja dan lintas instansi sehingga data tidak menunjukkan kondisi terkini. Ombudsman menerima banyak pengaduan terkait bantuan sosial dari pemerintah terkait covid-19, salah satu penyebabnya karena data yang tidak akurat," ujarnya lagi.

FGD dengan tema Reformulasi Dimensi Pelayanan Publik pada Pemerintah Pusat dan Daerah dalam SANRI, sebagai Respon Dari Perubahan Lingkungan Strategis Bidang Administrasi Negara dibuka oleh Kepala Pusat Kajian Kebijakan Administrasi Negara Widhi Novianto. Turut hadir sebagai narasumber Ardiyan Saptawan dari Universitas Sriwijaya dan peneliti-peneliti Pusat Kajian Kebijakan Administrasi Negara sebagai peserta. (NR)