LAKSANAKAN RAKER, OMBUDSMAN SULBAR DORONG OPTIMALISASI PELAYANAN PUBLIK PASCA GEMPA DI MASA PANDEMI

Senin, 22 Februari 2021 - Amirullah B.

Mamuju - Pasca gempa bumi di Sulawesi Barat dan pandemi COVID-19 yang masih melanda memberikan dampak besar terhadap sejumlah sektor. Kondisi itu menyebabkan perubahan di seluruh sektor, tidak terkecuali pemerintahan.

"Sebagai penyelenggara negara, pemerintah tentu tidak boleh absen dalam melayani warganya. Pelayanan publik tetap wajib berjalan sebagaimana mestinya namun dengan menerapkan protokol kesehatan," ujar Kepala Perwakilan Ombudsman RI Sulawesi Barat, Lukman Umar pada Senin (22/02).

Adapun dua kondisi tersebut menjadi tema sentral dalam rapat kerja Ombudsman Kantor Perwakilan Sulbar tahun 2021.Â

"Hal ini tentunya menjadi tantangan tersendiri terhadap kesiapan penyelenggara layanan menuju tatanan baru dalam birokrasi pelayanan yang menuntut untuk bisa beradaptasi dengan teknologi kekinian dalam memberikan pelayanan yang optimal," lanjut Lukman.

Ombudsman merinci setidaknya ada empat hal untuk memperkuat standar pelayanan publik pada kondisi seperti ini di Sulbar. Antara lain penyediaan informasi yang jelas terkait standar pelayanan melalui media massa, peningkatan penyelenggaraan pelayanaan secara daring, penyesuaian sarana, prasarana, fasilitas pelayanan, dan peningkatan kompetensi pelayan atau kualitas sumber daya manusia pelayan.

Demikian halnya dengan Insan Ombudsman. Lukman mengatakan bahwa Insan Ombudsman dituntut bisa memberikan pelayanan dengan memanfaatkan sarana yang memudahkan masyarakat.

"Semua media sosial yang ada sebisa mungkin bisa dimanfaatkan warga sebagai sarana pengaduan ke Ombudsman," harap Lukman.

Pemanfaatan jejaring *online* yang didukung kesiapan Sumber Daya Manusia, perangkat teknologiÂ sistem manajemen yang baru serta perangkat aturan pendukung yang baru pula.

"*Insya Allah* Ombudsman Sulbar akan hadir dengan program inovasi yang telah disesuaikan dengan kondisi kekinian," pungkas Lukman mengakhiri.