OMBUDSMAN PERWAKILAN NTB BANGUN KOORDINASI DENGAN WAKIL GUBERNUR NTB

Senin, 25 Februari 2019 - Khairul Natanagara

Mataram- Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi NTB, Adhar Hakim, S.H., M.H bersama dengan tim Asisten Ombudsman RI Perwakilan NTB menemui Wakil Gubernur NTB Dr. Sitti Rohmi Djalilah untuk memperkuat koordinasi dalam rangka meningkatkan pelayanan publik di NTB. Pertemuan yang digelar di ruang Wakil Gubernur NTB, Senin, 25 Februari 2019, membahas beberapa isu pelayanan publik yang dominan dilaporkan oleh masyarakat atau beberapa isu strategis yang perlu di benahi.

Adhar Hakim memberikan apresiasi di dalam visi misi menuju NTB Gemilang, yaitu dengan membangun pengelolaan pengaduan NTB Care, karena aplikasi tersebut dapat menjadi salah satu jawaban atas pengaduan masyarakat yang sebagian besar diterima oleh Ombudsman Perwakilan NTB. "Mayoritas laporan masyarakat tidak mendapatkan pelayanan, atau jika dilayani pun tidak sesuai dengan prosedur", jelas Adhar. Dengan aplikasi NTB Care ini, diharapkan pengaduan masyarakat bisa ditanggapi dengan cepat sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di NTB.

Beberapa sektor pelayanan publik yang menjadi perhatian Ombudsman RI Perwakilan NTB yaitu pendidikan, kesehatan, dan Layanan Terpadu Satu Pintu (LTSP) untuk pelayanan Tenaga Kerja Indonesia (TKI) ke luar negeri. Menurut Adhar, dari sisi pelayanan di bidang pendidikan koordinasi telah terbangun dengan baik. Terlebih lagi dengan terbitnya Surat Edaran Gubernur yang mengatur Bea Penyelenggaraan Pendidikan (BPP) sehingga berdampak pada minimnya laporan tentang pungutan liar untuk jenjang SMA/SMK sederajat. Sementara untuk sektor kesehatan Adhar menyampaikan perlu mendorong penguatan Rumah Sakit Provinsi untuk menambah fasilitas terutama bagi ibu melahirkan yang bertepatan dengan hari libur. "Ruangan khusus ini untuk transit bagi ibu dan bayi yang belum selesai administrasi di BPJS Kesehatan", papar Adhar. Sementara itu perlu penguatan pada pelayanan di LTSP terutama koordinasi dan fasilitasi dengan instansi lain. Adhar mendorong agar penyelesaian atas pengaduan masyarakat perlu dibangun dalam bentuk pertemuan berkala, agar permasalahan yang berulang dapat diselesaikan, seperti halnya koordinasi yang dibangun secara berkala oleh DPMPTSP Provinsi NTB.

Sementara itu Wakil Gubernur NTB Dr. Sitti Rohmi Djalilah menganggap aplikasi NTB Care merupakan salah satu program unggulan dalam mewujudkan NTB Gemilang. Hal tersebut sesuai dengan Visi Misinya bersama Gubernur NTB untuk mencapai birokrasi yang bersih dan melayani. Perwujudannya dengan mendekatkan layanan melalui aplikasi NTB Care. "Masyarakat jadi tidak bingung lagi kalau mau melapor kemana sih," jelas Rohmi. Menurut Rohmi masyarakat perlu didengar, sehingga permasalahan pelayanan publik bisa tuntas. "Nggak bisa dibiarkan sampai setahun", tegasnya. NTB Care akan menjadi alat evaluasi kinerja OPD, sekaligus menjadi salah satu alat ukur kualitas pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat.

Terkait dengan sejumlah isu strategis, Rohmi berkomitmen untuk melakukan upaya perbaikan. Oleh sebab itu ia berharap agar koordinasi yang dibangun baik formal maupuninformal dengan Ombudsman RI Perwakilan NTB terus dilanjutkan.