# OMBUDSMAN RI PERWAKILAN BENGKULU INISIATIF PEMBENTUKAN MALL PELAYANAN PUBLIK

**Selasa, 06 Agustus 2019 - Indra**

Dalam pasal 9 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan bahwa dalam rangka mempermudah penyelenggaraan berbagai bentuk pelayanan publik, dapat dilakukan penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu. Masyarakat membutuhkan sarana dan prasarana pelayanan publik yang mudah aksesnya, cepat proses penyelesaiannya dan tidak ribetnya pelayanan yang diberikan. Pemenuhan kebutuhan pelayanan publik tersebut menjadi kewajiban instansi penyelenggara pelayanan publik.

Ombudsman RI sebagai lembaga negara pengawas pelayanan publik, mempunyai tanggungjawab untuk membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik seiring dengan harapan dan tuntutan masyarakat tentang peningkatan pelayanan publik. Salah satu cara dalam membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik tersebut adalah melalui kegiatan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat. Selain mempublikasikan keberadaan, tugas, fungsi, tujuan dan kewenangannya, Ombudsman harus mampu mendorong terciptanya sinergi yang baik antara masyarakat sebagai pengguna layanan publik dengan instansi penyelengara pelayanan publik, dan mendorong koordinasi yang efektif dan efisien antar sesama instansi penyelenggara publik tersebut.

Untuk itu sebagai salah satu bentuk sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat, Ombudsman RI Perwakilan Bengkulu telah melakukan inisiatif di Bidang Pencegahan Maladministrasi yaitu Pekan Layanan Publik dalam bentuk Mall Pelayanan Publik (MPP) di Bengkulu yang diselenggarakan di Bencoolen Mall pada tanggal 3 - 4 Agustus 2019. Acara ini diikuti sekitar 14 instansi penyelenggara pelayanan publik, diantaranya Samsat Kota Bengkulu, Polresta Bengkulu, Bank Bengkulu, BNI, BRI, Imigrasi Bengkulu, PTSP Bengkulu, Telkomsel, PT. Telkom, DJP Pratama dan lain-lain. Sekitar 40 (empat puluh) layanan dapat dilakukan dalam MPP ini, seperti perpanjangan SIM & SKCK, pembayaran pajak (STNK) kendaraan bermotor, pembuatan NPWP, pembuatan dan penggantian paspor, pembukaan rekening baru perbankan, perizinan, dan lain sebagainya.

Hendra Irawan, Asisten Ombudsman RI Perwakilan Bengkulu sebagai ketua panita menyampaikan bahwa tujuan dilaksanakannya MPP ini adalah untuk mengenalkan kepada masyarakat terkait pemahaman tentang Ombudsman dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, Peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik, serta Mendorong Pemerintah Daerah untuk bisa menerapkan Mall Pelayanan Publik di Daerahnya sebagai komitmen meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Dalam sambutan sekaligus membuka acara ini, Herdi Puryanto, Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bengkulu menyampaikan bahwa kegiatan ini merupakan bagian dari Bidang Pencegahan Ombudsman Perwakilan Bengkulu, dimana hal ini bertujuan sebagai mini MPP tempat berkumpulnya penyelenggara pelayanan publik secara terpadu dalam satu lokasi.

"Acara ini sebagai koordinasi antar dinas terkait dalam memberikan pelayanan kepada publik seperti imigrasi terkait dengan dinas dukcapil, PTSP bisa berkoordinasi dengan KPP/DJP dan lain sebagainya," ujar Herdi.

Lebih lanjut Herdi mengharapkan bahwa dalam 2 (dua) hari ini dapat dilakukan talkshow, dimana tiap intansi yang hadir mampu mempresentasikan dan mensosialisasikan bentuk laynan yang saat ini dilakukannya.

"Pelayanan yang dilakukan instansi disini harus sama atau tidak berbeda dengan pelayanan ketika di kantor setiap harinya, sehingga memudahkan masyarakat dalam menerima pelayanan," lanjut Herdi.

Masyarakat Bengkulu menyambut baik dan antusias dalam kegiatan MPP ini, nampak begitu banyaknya masyarakat yang melakukan layanan. Ada yang mengurus perpanjangan SIM, pembayaran pajak kendaraan bermotor (STNK), pembuatan parpor dll. Dalam 2 (dua) hari kegiatan MPP ini saja, pihak Samsat, Dinas Pendapatan Daerah dan Jasa Raharja memperoleh masukan sekitar Rp. 20 juta lebih.

"Hal ini menunjukkan antusias yang baik dari masyarakat dan kepedulian masyarakat Bengkulu dalam membayar pajak bagi daerahnya," ujar Felian Samurti, petugas Samsat Kota Bengkulu.

Ombudsman Perwakilan Bengkulu memanfaatkan kegiatan ini untuk sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat Bengkulu, sekaligus membuka konsultasi dan penerimaan laporan. Melalui permainan kahoot.it, masyarakat Bengkulu

pengunjung Mall dapat memahami keberadaan, tugas, dan fungsi Ombudsman RI.

"Saya berterima kasih kepada Ombudsman RI Bengkulu, karena dengan MPP ini saya dapat kemudahan untuk mengurus pelayanan dan saya jadi mengetahui fungsi Ombudsman yang sebelumnya saya tidak tahu," ujar ibu Novi Kusnita, salah satu peserta kahoot.it

Pengunjung Mall pun ada yang sengaja datang ke stand Ombudsman untuk berkonsultasi mengenai pelayanan publik dan ada pula yang menyampaikan laporan dugaan maladministrasi yang dialaminya.

Acara MPP ini ditutup dengan penandatanganan Komitmen Bersama antara instansi penyelenggara pelayanan yang hadir. Pada intinya Komitmen Bersama ini berisi penyataan sikap bersama untuk memberikan pelayanan yang baik tanpa maladministrasi, dibacakan oleh Kepala Perwakilan dan ditandatangani oleh seluruh instansi yang hadir dalam MPP ini. (IN)