

# KUMPULKAN OPD SE-NIAS UTARA, OMBUDSMAN BICARA URGENSI PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK

Selasa, 02 Juli 2024 - Siti Fatimah

Nias Utara - Anggota Ombudsman RI, Dadan S Suharmawijaya mengemukakan urgensi peningkatan pelayanan publik di hadapan seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) seluruh Kabupaten Nias Utara di Pendopo Kabupaten Nias Utara, Selasa (2/7/2024). Urgensi tersebut disebabkan semakin tingginya tuntutan masyarakat.

"Dengan tuntutan tersebut maka harus ada upaya perbaikan. Perbaikan bisa berupa peningkatan kapasitas dan kapabilitas," tegas Dadan.

Dadan menyampaikan bahwa dari semua aspek sumber daya yaitu *man, money, machine, method* yang paling memungkinkan untuk secepatnya diperbaiki adalah aspek sumber daya manusia. SDM harus memiliki orientasi pelayanan publik yang jelas agar lebih terarah. Ada 2 jenis orientasi pelayanan publik yaitu *citizen oriented* yang berorientasi pada pemenuhan hak warga negara dan *market oriented* yang berorientasi pada kehendak pasar, misalnya kepastian waktu dan biaya. "Tentukan mana orientasi yang dominan pada layanan tertentu tanpa melupakan orientasi yang tidak dominan," katanya.

Dadan kemudian menjelaskan bahwa pelayanan publik yang baik seharusnya hadir dari keluhan-keluhan masyarakat. Salah satu tugas Ombudsman adalah menjembatani keluhan masyarakat dengan penyelenggara pelayanan.

"Ombudsman mendapat aduan masyarakat, kemudian lakukan pemeriksaan. Ketika ditemukan maladministrasi, tugas sesungguhnya Ombudsman baru dimulai yaitu memperbaiki instansi itu," tukas Dadan.

Sementara itu Wakil Bupati Nias Utara, Yusman, menyampaikan bahwa Nias Utara sedang berjuang keluar dari ketertinggalan. Ia meminta bimbingan dari Ombudsman agar pelayanan publik di Nias Utara menjadi lebih baik.

Kata Yusman, pelayanan pada masyarakat yang utama adalah kejujuran, rasa tanggung jawab, sikap hormat, dan cepat tanggap. Nilai akan dilihat dari kecepatan memberikan pelayanan, kejujuran dan kemampuan memberikan informasi. "Mari kita terus lakukan pembenahan," pungkasnya. (NI)