

OMBUDSMAN: DIGITALISASI PELAYANAN, KEMUDAHAN BAGI MASYARAKAT

Selasa, 28 Maret 2023 - maharandy.monoarfa

BOGOR - Dalam hal pelayanan publik di Kemlu, Ketua Ombudsman RI, Mokhammad Najih menyorot pentingnya digitalisasi pelayanan. "Dalam rangka melaksanakan peningkatan pelayanan publik di lingkungan Kemlu, alangkah lebih baik apabila Kemlu dapat merancang sebuah aplikasi yang dapat men track WNI saat keluar masuk wilayah Indonesia serta saat WNI baru menetap di luar negeri. Dengan adanya aplikasi tersebut, diharapkan data kependudukan yang dimiliki Kemlu dapat lebih komprehensif serta memudahkan masyarakat dalam melapor." Terang Najih.

Lebih jauh, Najih juga mengungkapkan bahwa saat ini laporan masyarakat yang melaporkan Kemlu masuk dalam kategori rendah. "Rendahnya laporan masyarakat yang masuk ini bisa ada 2 (dua) kemungkinan, pertama, pelayanan tidak maksimal atau kedua, masyarakat masih belum sepenuhnya paham tentang pelayanan yang disediakan oleh Kemlu. Sosialisasi terkait pelayanan yang diberikan ini harus menjadi bagian dari tugas utama Kemlu, dengan begitu diharapkan pelayanan yang diberikan dapat optimal" Jelas Najih.

Hal ini dipaparkan Najih saat menjadi narasumber pada kegiatan Focus Group Discussion (FGD) Upaya Penguatan Kualitas Pelayanan Publik Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler yang diselenggarakan oleh Kementerian Luar Negeri di The Alana Hotel & Convention Center pada Jum'at (24/03).

Kegiatan ini berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam kaitannya dengan penyelenggaraan fungsi pelaksanaan kebijakan dan koordinasi di bidang penyelenggaraan hubungan luar negeri dan politik luar negeri dalam lingkup keprotokolan, kekonsuleran, dan fasilitas diplomatik, serta perlindungan WNI di luar negeri sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 116 Tahun 2020 tentang Kementerian Luar Negeri.

Dalam paparannya, Najih memaparkan poin-poin utama dalam pelayanan publik yang harus ditingkatkan oleh Kementerian dan Lembaga secara umum. "Terdapat 6 (enam) poin utama dalam pelayanan publik yang secara kualitas harus ditingkatkan. Pertama, peningkatan kualitas petugas untuk memahami komponen Standar Pelayanan, bentuk-bentuk maladministrasi, layanan ramah bagi kelompok rentan/marginal; kedua, peningkatan jaminan mutu pelayanan, jaminan keamanan, jaminan keselamatan, dan peningkatan kualitas evaluasi kinerja; ketiga, memperhatikan kualitas dan fasilitas jenis pelayanan khusus; keempat, memperhatikan publikasi Motto, Visi, Misi, serta Standar Pelayanan baik secara konvensional di ruang pelayanan yang mudah dibaca semua kalangan maupun secara elektronik di website atau media sosial; kelima, mempercepat dan mempermudah waktu pelayanan; dan keenam menyelenggarakan pengelolaan pengaduan internal, pembinaan dan pelatihan kepada pengelola pengaduan, sarana pengaduan, penyelesaian dan pendokumentasian pengaduan." Jelas Najih.

Sebagai penutup, Dirjen Protokol dan Konsuler, Andy Rachmianto menyebutkan bahwa terdapat beberapa poin yang perlu menjadi fokus Kemlu dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik Kemlu. Lebih jauh, Andy juga mendorong kerjasama antara Ombudsman RI dengan negara sahabat. "Mengingat format standar pelayanan publik Kemlu memiliki keunikan, kita perlu segera mendefinisikan pertama, bagaimana standar layanan di perwakilan Indonesia di luar negeri; kedua, bagaimana standar pembangunan shelter pembangunan di luar negeri; ketiga, bagaimana standar institusi seperti Kinerja Pengawasan di luar negeri mempunyai frame yang sama; dan keempat, pemahaman yang seragam terkait pelayanan publik di luar negeri. Kemlu juga mendorong kerjasama bilateral antara Ombudsman RI dengan negara sahabat," Jelas Andy. (MFM)