OMBUDSMAN RI DORONG PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK OPD PASURUAN

Senin, 23 Juni 2025 - Hasti Aulia Nida

Pasuruan - Ketua Ombudsman RI Mokhammad Najih menjadi narasumber kegiatan peningkatan kualitas pelayanan publik terhadap jajaran pelaksana pelayanan publik di Kota Pasuruan dan Penandatanganan Nota Kesepakatan antara Ombudsman RI dengan Pemerintah Kota Pasuruan, Jumat (20/6/2024) di Gedung Gradika Bhakti Praja Kota Pasuruan. Kegiatan ini dihadiri oleh Wali Kota Pasuruan Adi Wibowo, Wakil Wali Kota Pasuruan M. Nawawi, dan seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Kota Pasuruan.

Dalam pengarahan yang disampaikan, Mokhammad Najih mengatakan bahwa tata kelola menjadi isu penting dalam pemerintahan kita bahwa pelayanan publik merupakan amanat konstitusi. Dibentuknya pemerintahan adalah untuk mengerjakan empat hal yaitu untuk melindungi segenap tumpah darah dengan memproteksi dan menjamin seluruh kesejahteraan masyarakat, untuk memajukan kesejahteraan umum agar masyarakat merasa penting adanya tata kelola pemerintahan sehingga masyarakat merasa mendapatkan kesejahteraan, mencerdaskan kehidupan bangsa dengan mendidik masyarakat untuk berpartisipasi secara bermakna terutama dalam penyelenggaraan pelayanan publik, serta menjaga ketertiban dunia.

"Pelayanan publik merupakan bentuk konkret kehadiran negara dan pemerintah kepada masyarakat baik itu pelayanan administrasi, pelayanan jasa publik, maupun barang publik," ujar Najih.

Najih juga mengatakan pada Pasal 244 ayat 1 UU Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemeritah Daerah menegaskan bahwa Pemerintah Daerah wajib menjamin terselenggaranya pelayanan publik berdasarkan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangannya. Pasal 345 ayat 1 UU nomor 23 Tahun 2014pemerintah daerah wajib membangunmanajemen pelayanan publik denganmengacu pada asas-asas pelayanan publik. Dengan adanya regulasi terkait pelayanan, diharapkan ke depannya setiap daerah dapat menerapkannya sehingga pelayanan publik menjadi lebih baik.

"Temuan Ombudsman RI, terjadinya korupsi dimulai dari tindakan maladministrasinya. Ini menjadi proyek pemerintah karena pelayanan publik menjadi sektor penting ketujuh Asta Cita untuk menuju Indonesia emas. Hal ini penting untuk menjaga kualitas pelayanan semakin baik," tutur Najih.

Terkait peningkatan sinergi peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik antara Ombudsman RI dengan Pemerintah Kota Pasuruan dalam Nota Kesepakatan yang ditandatangani, terdapat beberapa ruang lingkup yaitu percepatan penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat, pencegahan maladministrasi, pertukaran data dan/atau informasi, dan pengembangan sumber daya manusia.

Diharapkan, dapat memanfaatkan teknologi informasi dalam pelayanan publik serta pemahaman tentang maladministrasi beserta bentuk-bentuknya sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik kepadanya masyarakat.

Dalam sambutannya, Wali Kota Pasuruan Adi Wibowo mengatakan bahwa saat ini standar pelayanan publik semakin tinggi, maka penyelenggara dituntut untuk memberikan pelayanan yang lebih kepada masyarakat karena ini merupakan tugas utama sebagai pelayan masyarakat.

"Ekspetasi publik semakin tinggi dan hari ini kita sudah menyediakan komplain untuk publik yang diharapkan masyarakat tidak hanya memberikan laporan namun mengetahui bagaimana tindak lanjut dari laporannya," harap Adi. (HA)