

# OMBUDSMAN RI DUKUNG SMART CITY GUNA TINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

Jum'at, 25 Maret 2022 - Hasti Aulia Nida

Balikpapan - Kualitas pelayanan publik sangat berkaitan dan tidak dipisahkan oleh perkembangan ekonomi kreatif dan peningkatan *Smart City*. Hal ini disampaikan oleh Anggota Ombudsman RI Hery Susanto dalam Dialog Publik Perspektif Pelayanan Publik Balikpapan Sebagai Teras Ibu Kota Nusantara, Jumat (25/3/2022) di Aula Rumah Dinas Walikota Balikpapan.

Dalam sambutannya, Hery Susanto menyampaikan bahwa salah satu hal terpenting dalam pengembangan *Smart City* adalah *Smart Governance* yang bermuara pada peningkatan pelayanan publik.

"Harus ada kolaborasi antara semua pihak untuk mendukung percepatan *Smart City* demi meningkatkan kualitas pelayanan publik," jelas Hery

Melalui digitalisasi, Hery berharap *Smart City* dapat memberikan jaminan publik di berbagai kota memiliki pengelolaan yang cerdas dengan mengimplementasikan teknologi informasi dan komunikasi dalam pembangunan dan pengelolaan kota.

Selain dapat memberikan pelayanan pemerintah yang lebih cepat, Hery menjelaskan bahwa *Smart City* juga mendorong peran aktif dan partisipasi masyarakat dalam mengelola kota sehingga interaksi yang terjadi dinamis dan erat antara publik dengan penyelenggara pelayanan publik.

Sejalan dengan itu, Hery juga menjelaskan *Smart Government* juga harus memberikan perubahan dan perkembangan implementasi kebijakan dengan baik. Harapannya publik dapat mendapatkan infrastruktur pelayanan publik yang memadai, sumber daya manusia yang kompeten, dan inovasi dalam pelayanan.

Dalam hal kepatuhan pelayanan publik, Kota Balikpapan telah mendapatkan Anugerah Predikat Kepatuhan Tinggi Standar Pelayanan Publik Tahun 2021 peringkat pertama dengan kategori Pemerintah Kota se-Indonesia dari Ombudsman RI dengan nilai 99,25.

"Kami akan menambahkan variabel penilaian kepatuhan dalam bidang kepatuhan menjalankan rekomendasi Ombudsman RI terkait saran tindakan korektif terhadap hasil akhir pemeriksaan laporan pengaduan masyarakat," jelas Hery.