OMBUDSMAN RI: QUALITY ASSURANCE SAJA TIDAK CUKUP MENCAPAI LAYANAN PRIMA

Kamis, 07 Maret 2024 - Yemima Dwi Kurnia Wati

BUNGO - Untuk mencapai pelayanan prima, pemerintah sebagai penyelenggara layanan tidak cukup hanya memenuhi standar pelayanan (quality assurance) yang ditetapkan. Diperlukan quality improvement atau inovasi pelayanan yang dilakukan, sehingga baik quality assurance maupun quality improvement keduanyanya saling selaras dan melengkapi. Hal ini ditegaskan Anggota Ombudsman RI, Dadan S. Suharmawijaya saat melakukan kunjungan kerja dan pertemuan dengan Pemerintah Kabupaten Bungo, Kamis (7/3/2024) di Kantor Bupati Bungo.

"Cara kita melihat posisi sebagai penyelenggara pelayanan publik, khususnya pelaku birokrasi menentukan cara kerja yang dilakukan," tegas Dadan. Lebih jelas Dadan menambahkan, apakah pemerintah/birokrat memposisikan diri sebagai pihak yang mewakili masyarakat secara umum, atau yang mewakili kelompok pendukungnya menjadi penentu kualitas kerja yang dihasilkan.

Oleh karenanya, dalam hal ini Ombudsman RI sebagai Pengawas Pelayanan Publik bertugas untuk memastikan seluruh pelaku birokrasi harus mempraktikkan akuntabilitas dalam kerjanya, dimana bukan hanya mewakili pihak-pihak tertentu, melainkan memberikan pelayanan prima bagi semua masyarakat.

"Saat ini pemerintah sebagai birokrat berada di posisi pusat bola, sehingga kita diawasi dan harus mempertanggungjawabkan kinerja ke seluruh pihak," lanjut Dadan. "Ditambah lagi, adanya reformasi digital mengakibatkan tidak ada hal yang bisa disembunyikan di depan publik," tambahnya lagi.

PLT Asisten III Kabupaten Bungo, Bambang Robiyanto menyampaikan apresiasi dan kesiapannya dalam upaya melakukan perbaikan pelayanan publik di Kabupaten Bungo. "Kami siap untuk melakukan upaya-upaya guna memberikan pelayanan publik prima bagi masyarakat," jelas Bambang.

Kegiatan ini dilanjutkan dengan kunjungan kerja ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta Badan Pengelola Pajak dan Retribusi (BPPRD) Kabupaten Bungo usai diskusi secara dua arah membahas permasalahan yang terjadi guna perbaikan pelayanan publik di Kabupaten Bungo ke depannya. (MIM)