

# OMBUDSMAN RI: SEMUA ORANG BERHAK MENDAPAT PELAYANAN TERBAIK

Kamis, 06 Juni 2024 - Nurul Istiamuji

Jakarta- Semua orang dari berbagai lapisan masyarakat berhak mendapatkan pelayanan terbaik. Pernyataan ini disampaikan oleh Sekretaris Jenderal Ombudsman Republik Indonesia, Suganda Pandapotan Pasaribu saat menjadi narasumber Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat dan Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi RI di Kantor Kementerian Desa PDTT, Jakarta, Kamis (6/6/2024).

Suganda menekankan keuntungan penerapan pelayanan publik inklusif. Pertama memastikan setiap elemen di semua kelompok masyarakat memiliki kesempatan yang sama untuk berpartisipasi dan berperan aktif sebagai agen perubahan dalam pengambilan keputusan dan implementasi kebijakan. Kedua, sumber daya dimobilisasi secara strategis untuk memastikan partisipasi yang setara dan distribusi yang adil. Ketiga, menciptakan lingkungan inklusif dan kondusif bagi kelompok rentan, sehingga semua dapat merasa aman. Keempat, menutup kesenjangan dan kemungkinan diskriminasi. Terakhir, membantu memastikan bahwa semua anggota komunitas dihargai secara setara, kebijakan lebih efektif, dan dunia lebih adil, produktif dan damai.

"Dalam mewujudkan pelayanan publik inklusif, pastikan penguatan dasar kebijakan pelayanan inklusif," jelas Suganda lebih lanjut. Kemudian katanya, lakukan pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik inklusif, penyediaan sarana dan prasarana serta petugas yang ramah bagi seluruh kelompok rentan, transformasi digital dalam pelayanan publik dan penguatan sistem, serta kolaborasi yang menyeluruh antar stakeholder dalam menyediakan layanan.

"Kolaborasi yang dimaksud melibatkan pemerintah pusat, pemerintah daerah, masyarakat umum, sektor swasta, serta LSM," tegas Suganda.

Sementara itu, Sekretaris Jenderal Kementerian Desa PDTT, Taufik Madjid dalam sambutannya menekankan pentingnya kehadiran negara dalam memberikan pelayanan. "Negara tidak boleh menutup diri atas aspirasi rakyatnya sendiri. Negara harus bisa dipercaya. Pemerintah harus dipercaya," tegasnya.

Menurut Taufik, untuk membangun kepercayaan masyarakat, harus menyampaikan informasi secara benar. Kemudian membuka ruang pengaduan atas pelayanan yang diberikan. "Publik menyampaikan pengaduan karena ada pelayanan yang tidak sesuai, kita harus buka ruang seluas-luasnya untuk menyampaikan," tutupnya. (NI)