

# PANTAU PN CIKARANG, OMBUDSMAN RI: PENYELENGGARA HARUS MENERAPKAN STANDAR PELAYANAN

Selasa, 13 September 2022 - Yemima Dwi Kurnia Wati

JAKARTA - Ketua Ombudsman RI, Mokhammad Najih mengatakan bahwa penyelenggara layanan harus memiliki standar pelayanan yang dapat diakses secara terbuka oleh publik. Hal ini disampaikan Najih dalam kegiatan Pemantauan Pelayanan Publik ke Pengadilan Negeri (PN) Cikarang, Jawa Barat, Selasa (13/9/2022).

"Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memenuhi empat (4) komponen standar pelayanan, di antaranya input, merupakan sumber atau pelaku pemberi pelayanan yang kompeten; proses, meliputi prosedur layanan yang akuntabel; output, yakni hasil layanan yang dapat diukur melalui Survei Kepuasan Masyarakat; dan adanya pengelolaan pengaduan yang baik," jelas Najih.

"Hal itu dilakukan, sebab dalam memberikan layanan, kita harus membantu mewujudkan cita-cita atau tujuan Negara. Misalnya dalam tujuan mencerdaskan masyarakat, kita mewujudkannya melalui penyediaan informasi terkait persyaratan layanan. Hal ini membantu untuk mendidik masyarakat lebih cerdas dan memahami proses pelayanan," tegas Najih.

Mendukung, Kepala Perwakilan Ombudsman RI Jakarta Raya, Dedi Irsan mengatakan bahwa pelayanan publik harus terus berbenah ke arah yang lebih baik.

"Percuma sudah dapat Predikat Zona Integritas, WBK-WBBM namun pelayanan publiknya tidak berubah. Harus ada perubahan dan inovasi," ujarnya.

"Dalam hal ini, inovasi yang diciptakan harus bermanfaat dan juga *user friendly* sehingga ramah untuk digunakan semua kalangan," tambahnya.

Adapun kegiatan ini dibuka langsung oleh Kepala Pengadilan Negeri Cikarang, Eddy Daulatta Sembiring. Dalam pembukanya, Eddy menyampaikan ucapan terima kasih dan harapan atas kehadiran Ombudsman RI.

"Ini merupakan kesempatan yang luar biasa bagi PN Cikarang yang dapat ditinjau langsung oleh Ombudsman RI. Harapannya kami bisa meraih WBK di tahun 2023 nanti berdasarkan saran dan/atau masukan dari Ombudsman," tutupnya. \*MIM