

# PELAYANAN PUBLIK HARUS BERPADU DENGAN SUARA MASYARAKAT

Sabtu, 06 Juli 2019 - Muhamad Fatra Dasa Mura

JAKARTA - Peningkatan kualitas pelayanan publik tidak bisa dilakukan secara terpisah dari berbagai pihak. Harus ada perpaduan dari berbagai bagian yang menjadi pilar dari pelayanan publik itu sendiri, termasuk dari pimpinan dan pelaksananya. "Kualitas pelayanan publik tidak bisa ditingkatkan hanya dengan inisiatif dari pimpinan atau pelaksana semata, harus digabungkan dengan (kebutuhan) masyarakat", jelas Komisioner Ombudsman RI Dadan Suparjo Suharmawijaya usai Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KIPP) hari keempat yang digelar di Jakarta, Jumat (05/07).

Optimalisasi pelayanan publik juga tak bisa lepas dari suara masyarakat. Menurut Dadan, suara nyata masyarakat adalah komplain dan pengaduan. Ketika suatu instansi mendapat pengaduan atau laporan, penyelesaian dari masalah tersebut adalah upaya untuk meningkatkan kualitas layanan publik.

Penyelesaian terhadap aduan masyarakat itu harus dilakukan secara bersama, dengan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) atau unit lainnya. "Jadi penyelesaian aduan itu harus berkolaborasi, tak bisa jalan sendiri-sendiri," imbuh Dadan, yang juga anggota Tim Panel Independen KIPP 2019.

Agar penyelesaian aduan publik itu berjalan optimal, dibutuhkan pula inovasi yang mempercepat pemecahan masalah yang ada dalam masyarakat. Para penyelenggara negara harus bisa memanfaatkan potensi daerah masing-masing untuk menciptakan inovasi pelayanan publik yang bisa menjawab kebutuhan masyarakat.

Tentu, untuk merangsang motivasi pemerintah daerah dalam menciptakan inovasi, dibutuhkan apresiasi. Salah satunya adalah dengan kompetisi inovasi. Walaupun inovasi identik dengan adanya kebaruan, namun dalam kompetisi ini, inovasi akan diukur dari pelaksanaannya. Daerah yang memiliki kemampuan untuk mengatasi permasalahan daerah dan mendengarkan keinginan masyarakatnya, lebih berkesempatan untuk mendapatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah.

Untuk terus menjaga kepercayaan publik, dibutuhkan komitmen kuat dari pimpinan instansi. Komitmen juga harus ditunjukkan agar inovasi yang diciptakan tetap eksis, meskipun pimpinan tersebut sudah tidak menjabat.

Terbukti, ditahun keenam penyelenggaraan KIPP ini, para kepala instansi, seperti menteri, gubernur, wali kota, dan kepala lembaga ikut serta dalam menyajikan inovasi pelayanan publiknya. "Saya melihat memang ada gairah yang meningkat dari kementerian/lembaga. Ditandai dengan komitmen pimpinannya hadir, menteri, gubernur, bupati, dan wali kota hadir," ungkap Dadan.

Kedepannya, ia berharap inovasi yang diciptakan saat ini tidak stagnan. Inovasi yang ditetapkan menjadi Top 99 Inovasi Pelayanan Publik harus disebarluaskan kepada daerah lainnya atau dengan kata lain direplikasi. Namun, replikasi inovasi tersebut harus menyesuaikan keadaan, potensi, dan permasalahan di setiap daerah. "Yang kita inginkan adalah inovasi ini berkembang menjadi proliferasi, berkembang biak gitu ya. Tidak hanya satu inovasi, harus tumbuh dimana-mana," pungkasnya. (nan/don/HUMAS MENPANRB)