

PELAYANAN PUBLIK YANG BAIK, BUKTI PEMERINTAH HADIR

Kamis, 27 Mei 2021 - Siti Fatimah

MAMUJU - Anggota Ombudsman RI, Robert Na Endi Jaweng membuka Workshop Pendampingan Penilaian Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Publik 2021 yang diselenggarakan oleh Kantor Perwakilan Ombudsman Sulawesi Barat pada Kamis, 27 Mei 2021 di Hotel Meganita Mamuju. Di hadapan Kepala Dinas DPMPTSP Pasongkayu, Kepala DPMPTSP Majene, Kepala DPMPTP Mamuju Tengah, Kadis Kominfo Majene, Kominfo Sandi Mamaka, dan Kabid Diskominfo Mamuju Robert menyampaikan penguatannya mengenai peran dan fungsi Ombudsman sebagai Pengawas Pelayanan Publik.

"Ombudsman memiliki 2 kata kunci, yakni maladministrasi dan pelayanan publik. Dua hal ini adalah tanda hadirnya pemerintahan dalam pelayanan publik. Karena peran pelayanan publik sangat penting dan merupakan inti dari proses pemerintahan, yakni membantu masyarakat agar lebih mudah dan lebih cepat memperoleh apa yang mereka perlukan seperti perizinan, pengurusan KTP, dan lain-lain," ujar Robert. Robert menjelaskan, jika pelayanan publik dapat terpenuhi dengan baik, sesungguhnya dapat dikatakan 80% pelaksanaan pemerintahan sudah terlaksana, disanalah bukti pemerintah hadir atau tidak hadir dalam pemerintahan.

Robert menambahkan, terkait pentingnya survei kepatuhan terhadap standar pelayanan publik demi membentuk pemerintahan yang bebas dari maladministrasi. "Kita sebagai lembaga administratif cara mengurangi terjadinya korupsi langkah awalnya adalah dengan memperkuat tata kelola administrasi, salah satunya adalah melalui survei ini. Tujuan dari itu semua adalah ombudsman ingin melihat dan memastikan 2 indikator terlaksananya pemerintahan yang yakni kepatuhan birokrasi dan kepuasan pelayanan publik," tuturnya.

Acara tersebut diawali dengan sambutan Kepala Perwakilan Ombudsman RI Sulbar Lukman Umar. Lukman menyampaikan, pada tahun 2019 Survei Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Publik dilaksanakan secara regional. Namun karena terkendala anggaran, pada tahun 2020 survei kepatuhan tidak dilaksanakan. "Berdasarkan keputusan, Bappenas pada tahun 2021 meminta Ombudsman melakukan survei kepatuhan kembali untuk seluruh kabupaten, kementerian dan lembaga di Sulawesi Barat", ujar Lukman.

Survei kepatuhan sendiri sudah dilakukan sejak 2016, namun saat itu hanya 3 kabupaten yang di survei oleh Ombudsman, yaitu Kabupaten Polewali Mandar, Kabupaten Majene dan Kabupaten Mamuju. Pada tahun 2017 Kabupaten Polewali Mandar menjadi satu-satunya kabupaten yang sudah memperoleh predikat hijau pada survei kepatuhan yang dilakukan Ombudsman. Kemudian pada tahun 2019 kabupaten yang memperoleh predikat hijau bertambah menjadi 4 dari 5 kabupaten yang ada di Sulawesi Barat, yakni Kabupaten Mamuju, Mamuju Tengah, dan Kabupaten Mamasa.

Workshop Pendampingan Kepatuhan dilakukan selama 2 hari di Hotel Meganita Mamuju. Hari pertama, Kamis (28/5/2021) workshop pendampingan dikhususkan bagi seluruh kabupaten di Sulawesi Barat, kemudian workshop pendampingan kepatuhan untuk kementerian dan lembaga dilakukan pada Jum'at (28/5/2021).

"Ombudsman berharap, hasil survei kepatuhan pelayanan publik 2021 ini menjadi sarana pembuktian komitmen dan konsistensi penyelenggara pelayanan publik untuk memberikan layanan yang profesional dan berkeadilan bagi masyarakat pengguna," tutup Robert. (fat)