ANGGOTA OMBUDSMAN RI, JOHANES WIDIJANTORO HADIR DALAM FORUM KOORDINASI DAN KONSULTASI KEMENKOPOLHUKAM

Jum'at, 10 Maret 2023 - Fadhilah Ardi

Pontianak - Anggota Ombudsman RI, Johanes Widijantoro menjadi narasumber dalam pertemuan Forum Koordinasi dan Konsultasi dengan pembahasan Implementasi Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pada Pemerintah Daerah Guna Menjamin Terwujudnya Penyelenggaraan Pelayanan Publik Yang Prim. Acara yang diselenggarakan oleh Kementerian Koordinator Bidang Politik, Hukum dan Keamanan melalui Forum Koordinasi dan Konsultasi (FKK) tersebut diadakan di Hotel Mercure Pontianak Citi Center pada Kamis (8/3/2023).

Dalam paparannya, Johanes mengungkapkan bahwa kultur pelayanan publik di Indonesia belum sepenuhnya bersifat natural. Menurutnya, penilaian terhadap pelayanan publik yang baik harus memperhatikan aspek orisinalitas atau keunikan setiap daerah, sehingga tidak ada satu standar yang bisa diaplikasikan untuk seluruh daerah di Indonesia.

Johanes juga menjelaskan bahwa Ombudsman RI memiliki dua sayap dalam mengawasi kinerja pemerintah, yaitu sayap penanganan laporan dan sayap pencegahan maladministrasi. Namun, tantangan yang dihadapi dalam melaksanakan tugas tersebut adalah kurangnya komitmen dari pemerintah dan belum maksimalnya pengelolaan pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, Widijantoro merekomendasikan agar pemerintah meningkatkan komitmen dan pengelolaan pengaduan masyarakat, serta memperhatikan keunikan setiap daerah dalam menilai kinerja pelayanan publik. Dengan begitu, diharapkan kultur pelayanan publik di Indonesia dapat semakin berkembang dan memberikan manfaat yang maksimal bagi masyarakat.

Sementara itu, Asisten Administrasi dan Umum (Asisten III) Sekretaris Daerah Provinsi Kalimantan Barat, Alfian Salam mengatakan, "Kalimantan Barat berhasil masuk ke dalam 10 besar kategori B dalam Hasil Penilaian Kepatuhan Layanan Publik Tahun 2022. Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah daerah terus melakukan pembinaan, fasilitasi, dan evaluasi guna meningkatkan layanan publik di Kalimantan Barat. Semoga forum yang kita adakan akan menjadi penyemangat untuk terus berupaya maksimal dalam meningkatkan layanan publik di Kalimantan Barat".

Asisten Deputi Perumusan Sistem dan Strategi Kebijakan Pelayanan Publik, PANRB, Yusuf Kurniawan, menegaskan bahwa kritik adalah hal yang seharusnya tidak dihindari dalam pelayanan publik. Menurutnya, kritik dapat menjadi sumber inspirasi untuk melakukan inovasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Reformasi dan perbaikan birokrasi tidak semata-mata tentang mengurangi tumpukan kertas atau prosedur, tetapi harus membawa perubahan yang berdampak langsung kepada masyarakat.

Lebih lanjut, Kurniawan menyatakan bahwa pelayanan publik harusnya memiliki tema atau fokus tertentu, serta harus dekat dengan masyarakat yang menjadi sasarannya. Pelayanan publik yang tematik dan dekat dengan masyarakat dapat memberikan manfaat yang lebih nyata dan terukur. Dengan demikian, agar pelayanan publik dan birokrasi dapat bergerak menuju arah yang lebih baik, dengan terus berinovasi, memberikan dampak yang nyata bagi masyarakat, dan terus beradaptasi dengan perubahan yang terjadi di lingkungan sekitar.

Analis Kebijakan Ahli Madya pada Ditjen Bina Adm. Kewilayahan, Kemendagri, S. Halomoan Pakpahan menyatakan bahwa Kemendagri juga mendukung pelaksanaan kepatuhan standar pelayanan publik di pemerintah daerah. Peningkatan kualitas pelayanan publik harus menjadi fokus utama dalam upaya meningkatkan laju pertumbuhan ekonomi sehingga dapat memiliki daya saing dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Penggunaan teknologi informasi dan integrasi penilaian merupakan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas layanan publik di daerah.

Turut hadir dalam pertemuan para pejabat pemerintah daerah serta para *stakeholder* penyelenggara pelayanan publik, serta narasumber dari Deputi Bidang Pelayanan Publik Kementerian PANRB, dan Dirjen Adwil Kementerian Dalam Negeri, dan moderator Kepala Perwakilan Ombudsman RI Kalimantan Barat, Tariyah.