DISKUSI PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM PELAYANAN PUBLIK, OMBUDSMAN BABEL TERIMA AUDIENSI KEMENPANRB

Jum'at, 22 Juli 2022 - Agung Nugraha

Pangkalpinang - Ombudsman RI Perwakilan Bangka Belitung menerima audiensi Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia di Kantor Ombudsman Bangka Belitung, Kamis (21/7/2022).

Kunjungan diterima oleh Kepala Perwakilan Ombudsman Bangka Belitung, dihadiri oleh Analis Kebijakan di Bidang Asisten Deputi Pembedayaan Partisipasi Masyarakat Kemepan RB Rachmat dan Sinta Nurfitriyanti dan Kepala Bagian Tata Laksana Biro Organisasi Pemprov Bangka Belitung Cipto Nugroho.

Pertemuan tersebut membahas terkait persiapan perumusan, koordinasi, sinkronisasi dan evaluasi pelaksanaan kebijakan di bidang pemberdayaan partisipasi masyarakat. Asisten Deputi Pemberdayaan Partisipasi Masyarakat Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia saat ini tengah membuat Road Map Kebijakan untuk menekankan penerapan regulasi partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik sebagai daya ungkit peningkatan kualitas pelayanan publik nasional. Ombudsman RI sebagai pengawas pelayanan publik dikenal memiliki jejaring dan hubungan yang mesra dengan masyarakat, sehingga menjadi salah satu yang diikutsertakan dalam rangkaian penyusunan Road Map.

"Kami sedang menyusun formula bagaimana cara meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pelayanan juga bagaimana cara membangun jaring keterlibatan masyarakat secara intens. Kami pikir akan sangat baik kedepan apabila ada semacam jejaring atau ekosistem diluar pemerintahan yang dapat turut memberikan input pada perbaikan pelayanan publik," ujar Rachmat.

Asisten Deputi Pemberdayaan Partisipasi Masyarakat memiliki dua fokus kegiatan yaitu Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan Forum Konsultasi Publik (FKP). PermenpanRB No.16/2017 tentang Pedoman SKM dan PermanpnRB No. 14/2017 tentang Pedoman FKP dapat dipelajari secara luas dan dipedomani. Rachmat menambahkan instansi penyelenggara layanan harus selalu memperbaharui layanan untuk menuju pelayanan yang lebih baik.

"Saya rasa sangat erat hubungan antara Ombudsman dengan Deputi kami di KemenpanRB, setiap standar layanan harus ada *feedback* dari penyelenggara yang bisa menjadi *evidence based* untuk pengkajian kembali apakah pelayanan yang dberikan sudah baik atau perlu ada yang dirubah. Proses ini kemudian dibicarakan melalui FKP dan tiap Pemerintah Daerah dalam aturan diharuskan membuat survei setahun sekali terkait pelayanan publik mereka. Kami mendapatkan informasi Ombudsman RI tahun ini survei kepatuhan berubah menjadi opini pelayanan publik, hal ini tentunya adalah hal yang baik yang menandakan posisi Ombudsman yang semakin kuat dalam pengawasan pelayanan publik," imbuh Rachmat.

Dalam hal pencegahan maladministrasi dan kemitraan, Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung sendiri telah memiliki berbagai besaran inovasi seperti Sobat Ombudsman, Ombudsman *Focal Point*, Ombudsman Nampel juga penilaian terhadap standar pelayanan pada instansi penyelenggara layanan (Opini Pelayanan Publik) di Perwakilan. Inovasi-inovasi ini kemudian diharapkan dapat membantu peningkatan pelayanan publik di Bangka Belitung.

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung, Shulby Yozar Ariadhy menyampaikan tanggapannya. "Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung tumbuh bersama masyarakat. Dalam Undang-undang 37/2009 Ombudsman bertugas menindaklanjuti laporan dari masyarakat yang bermakna bahwa input kami sebagian besar adalah dari partisipasi masyarakat. Saat ini jumlah konsultasi dan pengaduan yang masuk per 15 Juli sudah lebih dari seribu, angka ini merupakan pertanda meningkatnya partisipasi masyarakat untuk turut mengawasi pelayanan publik di Bangka Belitung. Untuk Opini Pelayanan Publik kami harapkan seluruh kota, kabupaten, dan provinsi bisa termotivasi membenahi pelayanan, semangat untuk mengejar penghargaan ini dan menjadi yang terbaik dalam memberikan pelayanan," tutup Yozar.