

# KUNJUNGAN KERJA KETUA OMBUDSMAN RI KE MALL PELAYANAN PUBLIK BENGKULU TENGAH, INI HASILNYA

Kamis, 30 Maret 2023 - Fauziah Kurniati

**BENGKULU** - Ketua Ombudsman RI, Mokhammad Najih lakukan kunjungan kerja ke Mall Pelayanan Publik Bengkulu (MPP) Tengah di Desa Nakau Kecamatan Talang Empat guna pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada Kamis (30/03/2023).

Dalam kunjungan kerja tersebut, Ketua Ombudsman RI bersama dengan jajaran disambut oleh PJ Bupati Bengkulu Tengah, Heriyandi Roni beserta jajaran OPD (Organisasi Perangkat Daerah).

"Di sini ada 21 institusi atau unit kerja yang memberikan pelayanan publik berupa perizinan, rekomendasi, maupun permohonan informasi serta memiliki 152 jenis layanan," ujar Heriyandi.

Selain itu, Heriyandi menyatakan bahwa saat ini sudah ada fasilitas laktasi maupun pelayanan khusus penyandang disabilitas dan yang terbaru sedang direncanakan untuk diadakannya ruang rapat sebagai ruang diskusi yang dapat digunakan oleh masyarakat.

"Saya sangat mengapresiasi dengan adanya MPP Bengkulu Tengah dan berharap nantinya dapat meningkatkan hasil Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ombudsman RI wilayah Bengkulu Tengah," pungkas Najih.

Di sisi lain, Najih juga berharap bahwa pelayanan yang diberikan oleh MPP dapat berbasis digital guna mendukung penerapan SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik). Beliau menekankan bahwa yang terpadu bukan hanya pelayanannya namun juga sistemnya. Hal tersebut seperti penerapan strategi "Omnichannel" yang tengah marak digunakan pada industri bisnis, di mana pelanggan memiliki pengalaman mengakses layanan dengan sistem yang saling terintegrasi.

"Penggunaan teknologi digital bukan berarti kita meniadakan sarana dan prasarana, namun justru sebagai penunjang agar pelayanan publik yang diberikan kepada pengguna layanan mampu mengikuti perkembangan zaman, sehingga pelayanan yang diberikan dapat berjalan dengan cepat," tambah Najih.

Bak gayung bersambut, Yunita selaku staf MPP Bengkulu Tengah menyampaikan, "adapun salah satu upaya menuju penerapan pelayanan berbasis digital, PDAM Bengkulu Tengah saat ini telah menerapkan sistem pembayaran melalui *mobile banking* maupun *market place* untuk mempermudah pelayanan".

Di akhir pertemuan, Najih juga memberikan 3 catatan penting yaitu: (1) peningkatan pelayanan publik dapat dimaksimalkan dengan adanya perbaikan kualitas SDM (Sumber Daya Manusia), (2) menjaga kontinuitas sarana dan prasarana yang ada, serta (3) tersedianya anggaran Pemerintah Daerah sebagai komitmen penerapan pelayanan publik guna mewujudkan kesejahteraan masyarakat.

Menanggapi hal tersebut, PJ Bupati Bengkulu Tengah memberikan komentar terkait anggaran bahwa akan dibahas bersama dengan DPRD.

Fauziah Kurniati - Calon Asisten Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bengkulu.