

OMBUDSMAN BANTEN: STRATEGI KOMUNIKASI DAN INFORMASI DALAM MENDORONG PELAYANAN PUBLIK PRIMA

Jum'at, 17 Juli 2020 - Rizal Nurjaman

elayananpublik.id - Ombudsman banten pada kesempatan ini menyampaikan bahwa perlu adanya inovasi baru dalam cara berkomunikasi dengan masyarakat terutama untuk mengakomodir pengaduan pelayanan publik dan wadah atau media informasi untuk menyampaikan program kepala daerahnya.

Kadis Kominfo Kota Serang menyatakan sudah membuat program RABEG (Reaksi Terhadap Berita Warga) dan Instagram selowbro sebagai wadah komunikasi dengan masyarakat untuk melawan berita hoax ditengah pandemi korona saat ini.

Kota Serang msh memakai Aplikasi Rabeg sebagai wadah pengaduan dan juga lapor.go.id , namun Rabeg belum terintegrasi dengan lapor. Diskominfo Kota Serang sudah bersurat ke Mendagri dan Menpan RB, namun jawabanya menunggu regulasi yg akan diterbitkan.

Kadis Kominfo Kabupaten Lebak menyampaikan bahwa visi dan misi Diskominfo Kabupaten Lebak harus sesuai dengan Visi dan Misi Kepala Daerah. Kabupaten Lebak pada tahun 2018 masih menggunakan aplikasi Bewara untuk mengakomodir pengaduan masyarakat, namun setelah adanya edaran Kemendagri agar aplikasi lokal diintegrasikan ke Web Lapor.go.id maka Kominfo lebak menghapus Bewara dan hanya menggunakan Lapor.go.id

Diskominfo Lebak memiliki wadah lain berupa Radio Multatuli yang pengelolaanya sepenuhnya menjadi tanggung jawab Diskominfo sebagai saluran komunikasi menyampaikan visi misi dan program kepala daerah.

Dalam kesempatan ini Ombudsman menanyakan kendala yang selama ini ditemukan dalam mengelola informasi dan komunikasi terkait pelayanan publik dan menyampaikan program pemerintah.

KadisKominfo Kota Serang mengatakan kendala yang hadapi adalah dinamisasi masyarakat dan pemahaman Organisasi Perangkat Daerah untuk mendukung program yang dibuat oleh Kominfo Kota Serang, selain itu regulasi yang jelas agar dapat dilaksanakan di daerah. Kota serang sudah mengelola server sendiri walaupun masih memiliki kekurangan, dan terus berupaya memberikan yang terbaik untuk pelayanan kepada masyarakat

Kadiskominfo Lebak menyatakan perlunya edukasi kepada masyarakat dan para perangkat pelaksana pelayanan publik dilapangan, sehingga setiap program kepala daerah dapat terlaksana dengan baik. Kabupaten lebak dalam pengelolaan server masih bekerjasama dengan BPPT, karena terkendala sertifikasi pengelolaan informasi.

Kesimpulan diskusi melalui live streaming tanggal 17 Juli 2020 ada tiga hal yang harus ditingkatkan diantaranya, edukasi kepada masyarakat agar bijak dalam menggunakan media sosial dan mampu memanfaatkan media yang ada. Aparatur disetiap sektor pelayanan harus kompeten dan mau mendukung program Diskominfo yang juga merupakan program kepala daerah, terakhir harus adanya kejelasan regulasi dari pusat dan stakeholder terkait, sehingga daerah dapat menjalankan tupoksinya dengan maksimal. (rls)