OMBUDSMAN KALBAR GELAR KOORDINASI PENGUATAN PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK

Kamis, 30 November 2023 - Fadhilah Ardi

Pontianak - Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Barat menggelar kegiatan Koordinasi Penguatan Pengawasan Pelayanan Publik dengan tema "Sinergi dan Kolaborasi Peningkatan Pengawasan Untuk Menghadirkan Pelayanan Publik Prima di Kalimantan Barat", pada Rabu (29/11) di Cendana Sky Ballrom, Mercure Hotel, Pontianak.

Kegiatan ini dihadiri oleh perwakilan peserta dari komisi/lembaga negara, kementerian/lembaga dan lembaga peradilan, pemerintahan daerah, perguruan tinggi, kepolisian, badan pertanahan, lembaga keagamaan, BPJS, BUMN, BUMD, rumah sakit, serta media penyiaran, dengan jumlah peserta sebanyak 70 orang.

Kepala Perwakilan Ombudsman Kalbar Tariyah, dalam sambutannya mengatakan bahwa kegiatan ini bertujuan untuk mengajak para penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik untuk bersinergi dan berkolaborasi dengan Ombudsman dalam melakukan pengawasan pelayanan publik. "Kami tidak bisa bekerja sendiri untuk mewujudkan pelayanan publik prima. Kita harus bersinergi dan berkolaborasi sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangan masing-masing," katanya.

Tariyah juga menjelaskan bahwa Ombudsman ingin mengajak para peserta untuk menyinergikan antara pengawasan eksternal dengan pengawalan pengawasan internal. "Jangan sampai masyarakat itu mengalami berbagai permasalahan pelayanan publik, dia langsung datang ke Ombudsman Kalbar. Kami mendorong untuk bapak ibu maksimalkan pengawasan di internal dulu, inspektoratnya, pengelolaan pengaduannya itu dimaksimalkan terlebih dahulu, baru nanti penyelesaian akhirnya ada di Ombudsman, karena Ombudsman itu pengawasan yang bersifat eksternal," ungkapnya.

Ia juga menekankan bahwa pelayanan prima itu menjadi tujuan kita semua. "Pelayanan publik itu wajah konkret dari kehadiran negara dalam kehidupan masyarakat. Jadi, kalau kita ingin mewujudkan pelayanan publik yang prima, kita harus berubah, kita harus berbenah diri, kita harus melakukan inovasi perbaikan serta peningkatan evaluasi, monitoring pengawasan," tegasnya.

Tariyah berharap, bahwa kegiatan ini dapat memberikan manfaat bagi para peserta dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik di instansi masing-masing. Ia juga mengucapkan terima kasih kepada Pj. Gubernur Kalbar dan para peserta yang telah hadir dan mendukung kegiatan ini. "Semoga dapat bekerja lebih baik lagi dalam memfasilitasi ataupun mengawasi pelayanan publik di Provinsi Kalimantan Barat," harapnya.

Sementara itu dalam sambutannya, Pj. Gubernur Kalbar yang diwakili oleh Staf Ahli Gubernur Bidang Hukum, Politik, dan Pemerintahan Kalbar, Natalia Karyawai, mengharapkan Ombudsman memiliki peran yang strategis dalam melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan publik, khususnya standar pelayanan, pengaduan dan maladministrasi. "Dengan hadirnya Ombudsman diharapkan adanya perlindungan hak masyarakat agar memperoleh pelayanan publik secara adil tanpa diskriminasi, sehingga kinerja pelayanan publik akan semakin baik dan berkualitas dan prima," ujarnya.

Ia juga menyampaikan bahwa pelayanan publik merupakan wajah konkret dari kehadiran negara dalam kehidupan masyarakat. Oleh karena itu, mewujudkan pelayanan publik yang prima, cepat, profesional dan berkeadilan memerlukan upaya berkelanjutan melalui transformasi sistem tata kelola, perubahan pola pikir hingga perubahan budaya kerja birokrasi. "Upaya transformasi pelayanan publik guna terwujudnya pelayanan prima dan berkualitas dilakukan dengan pelayanan digital yang terintegrasi. Terus menumbuh kembangkan berbagai inovasi pelayanan publik, meningkatkan sarana dan prasarana pelayanan yang ramah kepada kelompok rentan, peningkatan kapasitas SDM, aparatur pelayanan serta pembentukan mal pelayanan publik di kabupaten kota," tuturnya.

Natalia juga berharap bahwa dengan semakin baiknya pelayanan publik tentu akan semakin meningkatkan investasi dan pertumbuhan ekonomi di Kalbar. Ia mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya atas penyelenggaraan kegiatan yang diinisiasi oleh Ombudsman Kalbar. "Melalui kegiatan ini diharapkan dapat menjadi ajang komunikasi yang lebih terbuka tempat instansi atau lembaga untuk dapat bersinergi meningkatkan kualitas pelayanan publik di Provinsi Kalimantan Barat. Semoga rapat koordinasi ini dapat menjadi wahana dalam mempercepat terwujudnya pelayanan publik prima di Kalimantan Barat," pungkasnya.

Kegiatan diisi dengan pemaparan materi Tata Cara Penerimaan dan Verifikasi Laporan dan Pemeriksaan Laporan oleh Kepala Keasistenan Pemeriksaan Laporan Ombudsman Kalbar Tari Mardiana, dan materi Pencegahan Maladministrasi dan Pengelolaan Pengaduan oleh Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Ombudsman Kalbar Marini. Selanjutnya dari Inspektur Pembantu V, Astra Subarkah menyampaikan materi mengenai Kebijakan Penguatan Pengelolaan Pengaduan dan Auditor Ahli Muda Akil Syarif Diansyah memaparkan materi mengenai Penguatan Pengelolaan Pengaduan Melalui Media Pelaporan. Dari kegiatan ini diharapkan agar penyelenggara pelayanan publik dapat menyediakan pejabat dan melakukan pengelolaan pengaduan yang lebih baik.