OMBUDSMAN KALIMANTAN BARAT: PELAYANAN PUBLIK YANG BAIK WUJUD NEGARA HADIR

Selasa, 14 Maret 2023 - Fadhilah Ardi

Pontianak - Pelayanan publik merupakan unsur penting yang menjadi cerminan eksistensi sebuah negara. Pelayanan publik yang baik menjadi parameter keberhasilan pemerintah dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai penyelenggara layanan.

Hal tersebut di atas disampaikan Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Barat, Tariyah pada acara dialog publik bertajuk Forum Kalbar yang diselenggrakan TVRI Kalbar dengan tema "Memahami Hak Masyarakat dan Kewajiban Penyelenggara dalam Pelayanan Publik", Senin, (13/3/2023).

Menurut Tariyah, pelayanan publik merupakan bentuk konkret kehadiran negara yang telah dituangkan dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Di dalam undang-undang tersebut dinyatakan terdapat 9 hak masyarakat yang diatur. Ada dua hak yang paling pokok: pertama, masyarakat berhak mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas dan kedua, masyarakat berhak mendapatkan pengaduan.

Disampaikan pula oleh Tariyah, penyelenggara harus memahami bahwa ketika masyarakat menyampaikan pengaduan itu bukan merupakan ancaman bagi penyelenggara pelayanan publik, namun merupakan refleksi atas penyelenggaraan publik yang diberikan dan merupakan bentuk kesadaran masyarkat bahwa mereka berhak menyampaikan pengaduan.

"Jangan alergi atas laporan yang disampaikan. Tanggapi dan selesaikan laporan dengan baik sebagai bentuk pelayanan publik yang baik," ujar Tariyah.

Selain itu menurut Tariyah hak masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik merupakan kewajiban penyelenggara untuk memenuhinya. Jika antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik memahami dan melaksanakan, maka idealnya tidak akan ada masalah dalam pelayanan publik.

Pada kesempatan ini Tariyah juga mengingatkan semua pihak untuk benar-benar memahami dan melaksanakan tugas serta kewajiban masing-masing dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kepada penyelenggara ia mewanti-wanti agar dapat menyelenggarakan layanan dengan sebaik mungkin.

"Ingat, pelayanan publik yang baik merupakan wujud negara hadir di tengah-tengah masyarakat," ujarnya.

Narasumber lain yang hadir pada kegiatan dialog di atas, Herman Hofi Munawar menambahkan bahwa berdasarkan pengalaman di Kalimantan Barat pelayanan publik belum sepenuhnya bejalan sukses. Adapun beberapa Indaktornya antara lain, SDM secara jumlah dan kualitas kurang, anggaran kurang terhadap pelayanan publik dan pelayanan publik hanya mengedepankan urusan administrasi daripada substansif.