OMBUDSMAN KEPRI DORONG PARTISIPASI MAHASISWA PERBAIKI PELAYANAN PUBLIK

Kamis, 07 Desember 2023 - Reihana Ferdian

BATAM - "Berapakah nilai pelayanan publik di Provinsi Kepulauan Riau (Kepri)?," ujar Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepri, Lagat Siadari saat membuka penyampaian materi kepada mahasiswa dan menjadi *keynote speaker* acara Lapor Goes To Campus di Politeknik Negeri Batam pada Rabu (6/12/2023).

Pertanyaan tersebut mendapat berbagai jawaban. Ada yang menjawab nilai B, namun tidak jarang juga memberikan nilai C.

Dalam kegiatan tersebut, Lagat mengajak mahasiswa sebagai agen perubahan turut andil dalam memperbaiki pelayanan publik.

"Mendapatkan pelayanan yang baik adalah hak konstitusi kita. Mahasiswa sebagai agen perubahan harus berpartisipasi memperbaikinya dengan cara melaporkan penyimpangan yang terjadi. Melapor bukan berarti mencari masalah tapi berarti ada masalah yang harus diperbaiki," tutur Lagat.

Berdasarkan data Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, hanya sekitar 6.000 generasi Z melapor menggunakan aplikasi lapor.go.id.

"Di era digital saat ini, tidak dapat dipungkiri masyarakat cenderung memilih untuk memviralkan penyimpangan pelayanan publik di media sosial yang belum tentu ditindaklanjuti," jelas Lagat.

Dengan adanya data itu, ia meminta mahasiswa menyampaikan persoalan pelayanan publik pada saluran yang benar yaitu lapor.go.id.

"Jangan melapor di media sosial belum tentu ditindaklanjuti bahkan bisa menyakiti diri sendiri. Lapor pada saluran lapor.go.id yang sudah disediakan sebagai tempat menyampaikan aspirasi terkait pelayanan publik. Sampaikan disana agar nanti bisa jadi dasar memperbaiki pelayanan publik," ujar Lagat.

Ia menyampaikan Ombudsman RI sebagai sebagai salah satu dari 5 lembaga yang menggawangi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Lapor selalu melakukan pemantauan pada laporan yang disampaikan masyarakat.

"Jangan khawatir, laporan Anda di SP4N Lapor itu selalu kami pantau, setiap hari, minggu, bulan dan tahun sejak 2019. Kami selalu lakukan pengawasan terhadap entitas yang menerima laporan di SP4N Lapor. Kami akan pastikan mereka merespons. Jika lebih dari 60 hari tidak ada respon, maka kami tindaklanjut," tutup Lagat Siadari.