

OMBUDSMAN: LAYANAN PUBLIK KE MASYARAKAT HARUS SAMPAI WOW

Selasa, 30 Juli 2019 - Agung Setio Apriyanto

Anggota Ombudsman RI, Dadan Suparjo Suharmawijaya mencontohkan ketika masyarakat datang ke Puskesmas, langsung disambut petugas yang ramah. Layaknya duta wisata dengan 5S, senyum, salam, sapa, sopan, santun. Bagian ruang tunggu nyaman, antrean bagi orang lanjut usia serta ibu hamil dibedakan, dan pelayanan prima lainnya.

"Versi tertinggi, yang WOW ini, pelayanan publik yang standarnya di luar bayangan. Awalnya membayangkan pun enggak, pas datang bisa buat terperangah. Itulah kira-kira pelayanan publik kita harus ditingkatkan seperti itu," tutur Dadan dalam Workshop Penguatan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) pada Pemerintah Daerah di Provinsi Kepulauan Riau di Hotel Harris Batam Centre, Selasa (30/7).

Sementara dua versi penjenamaan layanan publik di bawah WOW adalah 'Hebat' dan 'Bagus'. 'Hebat' ini berada di level kedua, ketika masyarakat mendapatkan di atas standar prosedur pelayanan.

"Biasanya orang akan mulai bercerita, menyampaikan ke yang lain. Kalau 'Bagus' itu hanya sesuai SOP (standard operational procedure), sesuai iklan, sesuai di brosur. Jadi orang pun hanya akan menjawab ketika ditanya," tuturnya.

Dadan mengatakan seiring waktu penilaian masyarakat terhadap pelayanan publik pemerintah bisa menurun. Dari WOW menjadi hanya hebat. Atau dari bagus bahkan turun ke versi payah. Dan anggapan terburuk yang mungkin muncul adalah rasa dendam sehingga masyarakat sama sekali enggan kembali ke tempat pelayanan publik tersebut.

"Karena itu, dari waktu ke waktu perlu ada peningkatan pelayanan. Dan pengelolaan pengaduan menjadi salah satu kunci untuk meng-upgrade (meningkatkan) pelayanan publik kita," ujar Dadan.

Pengaduan pelayanan publik itu, sambungnya, harus terintegrasi, sinergi, dan berkelanjutan. Sistem pengelolaan pengaduan yang dimiliki seluruh pemerintah daerah harus terintegrasi baik layanan pengaduan konvensional maupun berbasis teknologi informasi. Dan kedua integrasi juga harus disusun untuk SOP.

"Integrasi ini selanjutnya untuk sinergi. Sinerginya baik vertikal dari daerah ke pusat, maupun horizontal antar OPD (organisasi perangkat daerah). Agar ada sinergi pemerintahan. Jadi no wrong door policy, tak ada pintu yang salah untuk orang mengadu," terang Dadan.

Dan semua sistem yang sudah terintegrasi dan bersinergi ini tujuannya adalah keberlanjutan kualitas pelayanan publik, maupun proses pembangunan di Indonesia secara keseluruhan. Sistem pengaduan yang terintegrasi ini bisa menjadi basis data untuk dipelajari layanan pengaduan di setiap daerah di Indonesia.

"Dan itu perlu komitmen untuk mempersatukan seluruh pengelola pengaduan. Karena itu hari ini kita lakukan penandatanganan komitmen bersama pemerintah daerah di Provinsi Kepulauan Riau," kata dia.

Penandatanganan Komitmen Bersama SP4N ini dilakukan oleh Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau dan tujuh kabupaten/kota di dalamnya. Komitmen bersama untuk Kota Batam ditandatangani oleh Sekretaris Daerah, Jefridin.

