OMBUDSMAN MALUKU INGATKAN PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK TERAPKAN STANDAR PELAYANAN

Selasa, 04 April 2023 - Oktavuri Rilien Prasmasari

Ambon - Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Maluku melalui Kepala Bidang Penerimaan dan Verifikasi Laporan Ombudsman RI Maluku, Harun Waillisa menekankan bahwa penyelenggara pelayanan publik harus menerapkan standar pelayanan dan mengurangi penyimpangan pelayanan publik. Hal tersebut disampaikan pada saat menjadi narasumber dalam kegiatan Presentasi Proposal Peningkatan Pelayanan Publik Berbasis Indeks Persepsi Korupsi dan Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 yang diinisiasi oleh Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Maluku pada Senin (3/4/2023) di Aula Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Maluku.

Harun mengungkapkan bahwa dengan adanya standar pelayanan, penyelenggara mampu untuk bersikap transparansi sebagai ciri birokrasi modern dan terpercaya. Selain itu, standar juga memangkas birokrasi yang lama dan panjang.

"Standar pelayanan dapat mencegah praktik pelayanan sulit dan berbelit serta memberikan wadah kepada pimpinan ataupun masyarakat dapat mengkritik dan mengevaluasi kinerja penyelenggara," jelasnya.

Dalam perspektif perilaku dan standar pelayanan, Harun menegaskan bahwa penyelanggara hadir untuk mensejahterakan masyarakat dan memenuhi kebutuhan dasar serta hak-hak sipil. Oleh karena itu ia menegaskan bahwa pelaksana dalam penyelengaraan publik wajib berperilaku yang professional.

"Harus jujur, adil, tidak diskriminatif, cermat, santun, ramah, tegas, handal dan tidak memberi putusan yang berlarut-larut" tegasnya.

Selanjutnya, Harun menyampaikan perihal penyelenggara diwajibkan memiliki orientasi pelayanan terhadap masyarakat, bukan atasan. Hal ini berdasarkan *trend* pelayanan publik saat ini yang lebih berorientasi pada jabatan dibandingkan mendahulukan masyarakat.

"Orientasi pelayanan harus kepada masyarakat, bukan atasan karena negara ada untuk rakyat, karena rakyat dan dari rakyat," tutupnya.

Perlu diketahui kegiatan Presentasi Proposal Peningkatan Pelayanan Publik Berbasis Indeks Persepsi Korupsi dan Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 diikuti oleh pegawai internal yakni petugas rutan, lapas, imigrasi dan pegawai Kanwilkumham Maluku.

Oktavuri R

Humas Ombudsman RI Maluku.