OMBUDSMAN PAPUA BAHAS STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PRIMA

Rabu, 25 Mei 2022 - Eki Lutfiliani Ramadhaningtyas

JAYAPURA - Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Papua menyampaikan beberapa strategi yang perlu dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam peningkatan kulaitas pelayanan. Salah satunya, penyelenggara pelayanan harus menyediakan sarana dan prasarana pendukung yang baik, SDM yang mumpuni, serta perubahan *mindset* dari dilayani menjadi melayani.

Hal tersebut disampaikan Asisten Bidang Pencegahan Maladministrasi Ombudsman RI Perwakilan Papua, Indra Mangiwa sebagai narasumber dalam kegiatan *Fokus Group Discussion* (FGD) Petunjuk Teknis Penyusunan Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan Publik Bagi Civitas Akademis, Distrik, Kelurahan/Kampung se-Kota Jayapura yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura, Rabu (25/5/2022) di Grand ABE Hotel Jayapura.

Dalam paparannya, Mangiwa menjelaskan bahwa tugas utama dari Ombudsman RI adalah melakukan pengawasan pada setiap penyelenggara pelayanan publik dan melakukan penyelesaian laporan masyarakat atas tindakan maladministrasi yang dialami. Dalam hal ini, Mangiwa melanjutkan bahwa administrasi kependudukan merupakan substansi yang paling sering dilaporkan ke Ombudsman RI Papua.

"Komponen Standar Pelayanan Publik sesuai dengan Pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sekurang-kurangnya meliputi dasar hukum, persyaratan, sistem/mekanisme/prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya/tarif, sarana prasarana/fasilitas serta pengawasan internal," jelas Mangiwa.

Ia menambahkan, kepuasan masyarakat dalam pelayanan akan terpenuhi apabila pemerintah melaksanakan hakikat fungsinya dalam pelayanan publik, pengembangan, serta memberikan perlindungan kepada msyarakat.

"Ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan publik yang berkualitas dari waktu ke waktu terus meningkat, maka pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan publik yang prima," ujarnya.

Menutup penjelasannya, Mangiwa menegaskan penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan publik sekiranya dapat disusun sesuai dengan dasar-dasar hukum yang berlaku guna terciptanya pelayanan publik yang prima.

"Pengaduan masyarakat akan meningkat, dan penyelenggara pelayanan publik harus bisa menangani dan menyelesaikan permasalahan pelayanan publik yang tidak baik," tutupnya.