OMBUDSMAN PAPUA BARAT BAHAS STRATEGI PEMDA DALAM MENGANTISIPASI KELUHAN LAYANAN PUBLIK

Selasa, 29 Maret 2022 - Eki Lutfiliani Ramadhaningtyas

Manokwari - Kepala Perwakilan Ombudsman RI Papua Barat Musa Sombuk menyampaikan beberapa strategi yang harus dilakukan pemda dalam mengantisipasi keluhan layanan publik, diantaranya pemda harus mengadopsi dan menggunakan aplikasi berbasis teknologi informasi (penerapan SPBE), menyediakan sarana dan prasarana pendukung serta SDM yang mumpuni, anggaran yang mencukupi, perubahan *mindset* dari kekuasaan menjadi melayani, dan yang terakhir adalah daya beli masyarakat.

Hal tersebut disampaikan Musa sebagai narasumber dalam kegiatan Pelatihan Admin SP4N-Lapor Bagi Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Provinsi Papua Barat yang diselenggarakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Provinsi Papua Barat, Selasa (29/3/2022) bertempat di Valdos Hotel Manokwari.

Dalam paparannya, Musa menjelaskan bahwa tugas utama dari Ombudsman Republik Indonesia adalah melakukan pengawasan pada setiap penyelenggara pelayanan publik dan melakukan penyelesaian laporan masyarakat atas tindakan maladministrasi yang dialami. Salah satunya yang paling sering dilaporkan ke kantor perwakilan Ombudsman RI Papua Barat adalah substansi kepegawaian.

"Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan publik sesuai dengan amanat Undang-Undang yang berlaku," jelas Musa.

Musa menambahkan bahwa hakekat fungsi pemerintah adalah melakukan pelayanan publik, pengembangan dan juga perlindungan. Ketika ketiga hal tersebut terpenuhi, maka akan muncul kepuasan masyarakat dalam pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.

"Ekspektasi publik sangat dinamis dan meningkat dari waktu ke waktu untuk layanan yang berkualitas, mudah, nyaman, cepat, tepat pasti, akuntabel, profesional, tidak diskriminatif, ramah dan sebagainya, maka pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat," ujarnya.

Menutup sesinya, Musa menegaskan bahwa digitalisasi dan penggunaan teknologi informasi adalah hal yang tidak bisa dihindari. Dinamika kebutuhan masyarakat sangat tinggi dan sering berhadapan dengan sistem pelayanan publik yang tidak bisa mengimbangi dinamika tersebut. Pengaduan masyarakat akan meningkat dari waktu ke waktu dan pelayan publik harus bisa menangani dengan baik, dan pemerintah yang baik adalah yang dapat merespons dan menyelesaikan pengaduan persoalan terkait pelayanan publik yang tidak baik.