

OMBUDSMAN PAPUA BARAT TEKANKAN PENTINGNYA KOMUNIKASI DAN PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

Rabu, 28 Oktober 2026 - papbar

MANOKWARI - Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Papua Barat menekankan pentingnya komunikasi terbuka dan partisipasi masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pelayanan yang baik tidak hanya mengutamakan kecepatan, tetapi juga kepastian prosedur, transparansi, profesionalisme, dan tanggung jawab. Pesan tersebut disampaikan oleh Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Papua Barat, Amus Atkana melalui materi bertajuk "Peningkatan Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik: Membangun Komunikasi dan Partisipasi Masyarakat" yang diselenggarakan oleh Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian (BBPMP) Papua Barat pada Rabu, (28/10/2026).

Dalam materi tersebut, ditegaskan bahwa masyarakat bukan hanya penerima layanan, tetapi juga memiliki peran penting dalam memberikan masukan, menyampaikan pengaduan, serta mendorong perbaikan pelayanan publik. Hal ini sejalan dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menjamin hak masyarakat untuk memperoleh pelayanan berkualitas dan informasi yang transparan.

Ditambahkan oleh Atkana, Ombudsman juga menyoroti pentingnya penerapan standar pelayanan yang jelas, mulai dari persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, hingga mekanisme pengaduan. Dalam konteks BBPMP Papua Barat, hal ini berkaitan dengan pelayanan informasi pertanian, konsultasi dan pendampingan teknis, serta penyebaran teknologi pertanian sesuai tugas dan kewenangan lembaga.

Selain itu, pencegahan maladministrasi harus menjadi perhatian bersama. Bentuknya dapat berupa penundaan berlarut, penyimpangan prosedur, tidak memberikan pelayanan, diskriminasi, hingga permintaan imbalan yang tidak semestinya. Karena itu, penyelenggara perlu melakukan evaluasi secara berkala dan menindaklanjuti setiap pengaduan secara profesional.

Melalui komunikasi yang terbuka, standar pelayanan yang jelas, dan keterlibatan aktif masyarakat, Ombudsman RI Papua Barat mendorong terwujudnya pelayanan publik yang transparan, adil, dan bertanggung jawab. Keberhasilan pelayanan tidak hanya diukur dari terlaksananya prosedur, tetapi juga dari kemampuan penyelenggara dalam memenuhi hak dan menjawab kebutuhan masyarakat. (RY/ORI - Papbar)