

OMBUDSMAN SAMBUT BAIK KEHADIRAN "NTB CARE"

Rabu, 08 Mei 2019 - Khairul Natanagara

MATARAM - Kepala Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Nusa Tenggara Barat, Adhar Hakim mendukung langkah Pemprov yang berupaya melakukan perbaikan tata kelola layanan aduan masyarakat, dengan membuat aplikasi NTB Care.

Dikatakan, salah satu kendala dalam memperbaiki tata kelola pelayanan publik karena pemerintah dinilai tidak pernah serius menindaklanjuti setiap aduan masyarakat.

"Akan sulit dilakukan perbaikan, kalau pengelolanya tidak baik, termasuk ketika aduan masuk dari masyarakat tidak ditindaklanjuti secara serius," kata Adhar di Mataram, Rabu (8/5/2019).

Akibatnya, pemerintah, terutama pemerintah daerah tidak mendapatkan gambaran jelas tentang kekurangan pemerintahan maupun capaian program kerja yang dicanangkan.

Salah satu basis perbaikan pelaksanaan pelayanan publik adalah kontrol masyarakat, untuk menghubungkannya harus ada saluran pengaduan.

Wakil Gubernur NTB, Hj. Sitti Rohmi Djalilah sebelumnya mengatakan, upaya Pendampingan bagi Masyarakat merupakan hal penting yang harus terus dilakukan, karena masukan, aduan dan informasi dari masyarakat yang diterima langsung oleh para pemangku kepentingan di pemerintahan, akan menjadi bagian terpenting dalam membangun NTB kedepan.

Layanan aduan NTB Care, menjadi mata telinga dan tangan Pemda NTB, untuk menangkap, memahami dan merespon pengaduan masyarakat kepada Pemerintah secara langsung (real time) tanpa melalui prosedur protokoler yang dapat menghemat waktu.