

# OPTIMALISASI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK, OMBUDSMAN SUMSEL KUNJUNGI PEMKAB MUARA ENIM

Jum'at, 02 Mei 2025 - sumsel

**PALEMBANG** - Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Selatan bertemu Pemerintah Kabupaten Muara Enim pada Selasa (29/4/2025) di Ruang Rapat Bupati Muara Enim tersebut. Pertemuan ini dihadiri langsung oleh Sekretaris Daerah Kabupaten Muara Enim, Yulius beserta jajaran.

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Sumatera Selatan M. Adrian Agustiansyah, membuka pertemuan dengan menyampaikan bahwa saat ini ekspektasi masyarakat terkait pelayanan publik semakin tinggi. Sehingga kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat harus dipastikan dapat tersampaikan dengan cepat, ramah, dan profesional.

"Saat ini masyarakat semakin sadar akan hak dan kewajiban yang dapat diterima dalam pelayanan publik. Sehingga pemberi layanan harus siap. Siap memberikan pelayanan secara langsung kepada masyarakat, bahkan siap dalam menuntaskan laporan pengaduan yang disampaikan," buka Adrian.

Adrian juga menyampaikan sejumlah kajian pelayanan publik yang telah dilakukan oleh Ombudsman RI Sumsel di tahun sebelumnya, yaitu kajian mengenai lampu jalan, pengurusan surat pengakuan hak atas tanah, dan di 2025 mengenai pemenuhan aksesibilitas penyandang disabilitas pada fasilitas pelayanan publik. Kajian yang bersumber dari laporan masyarakat tersebut, menghasilkan identifikasi masalah dasar yang terjadi di lapangan dan solusi yang diberikan kepada pemerintah daerah.

Selain itu Adrian mengapresiasi atas pencapaian Pemerintah Kabupaten Muara Enim dalam Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2024 yang berhasil memperoleh nilai 89.19 (delapan puluh sembilan koma sembilan belas) kategori A (opini kualitas tertinggi).

"Saya berharap Pemerintah Kabupaten Muara Enim dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan memaksimalkan peran serta masyarakat dengan membuka akses seluas-luasnya kepada masyarakat untuk memberikan penilaian terhadap pelayanan yang diberikan," harapnya.

Selanjutnya, Adrian memaparkan beberapa permasalahan pelayanan publik yang terjadi di daerah Kabupaten Muara Enim, seperti permasalahan jalan umum yang rusak, jalan lintas licin dan berlumpur, pembatas jalan yang tidak tersedia, angkutan batubara yang mengganggu masyarakat dan pencemaran sungai.

Menanggapi hal tersebut, Sekretaris Daerah Kabupaten Muara Enim, Yulius menjelaskan bahwa untuk permasalahan angkutan batubara telah diselesaikan dengan menertibkan jadwal perlintasan angkutan yang hanya diperbolehkan mulai dari jam 9 (sembilan) malam sampai dengan jam 5 (lima) subuh. Selain itu, untuk permasalahan mengenai jalan lintas yang rusak, Pemerintah Kabupaten Muara Enim sedang berupaya berkoordinasi dengan instansi terkait untuk menuntaskan permasalahan tersebut.

Sementara itu, Kepala Dinas Perizinan Kabupaten Muara Enim menambahkan bahwa akan berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dan menuntaskan laporan pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat dengan memaksimalkan pelayanan pada Mal Pelayanan Publik (MPP). Yulius juga menambahkan bahwa pelayanan publik akan diupayakan dengan maksimal seperti contohnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang menggunakan metode "*jemput bola*" dalam menyelesaikan pengaduan masyarakat.

Sebagai penutup, Adrian memberikan saran bahwa Pemerintah Kabupaten Muara Enim dapat memberikan informasi mengenai pelayanan publik kepada masyarakat melalui Iklan Layanan Masyarakat (ILM) yang disosialisasikan melalui sosial media. Hal ini dapat membantu meningkatkan penyebaran informasi mengenai semua jenis layanan publik dan mempermudah masyarakat dalam menyampaikan pengaduan.

"Untuk masyarakat yang mengalami dugaan maladministrasi seperti perilaku atau perbuatan melawan hukum, penyalahgunaan wewenang, penundaan berlarut, tidak memberikan pelayanan dan sebagainya silahkan menghubungi *call center* pengaduan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Selatan di *whatsapp* 0811-9703-737," tutupnya.