PELAYANAN PUBLIK HARUS BERBASIS NILAI KEADILAN DAN PEMERATAAN

Sabtu, 18 Agustus 2018 - Yunesa Rahman

Padang, Prokabar - Agar semua masyarakat bisa mendapatkan akses yang sama, Ombudsman Republik Indonesia mendorong instansi pemerintah menerapkan pelayanan publik berbasis nilai seperti keadilan dan pemerataan.

"Jika dulu paradigma pelayanan publik adalah birokrasi harus bersifat melayani dan terspesialisasi maka sekarang berubah jadi berbasis nilai," kata Anggota Ombudsman RI Dadan Suparjo, Sabtu (18/8) di Padang.

Ia menyampaikan hal itu saat peluncuran nomor layanan pengaduan Ombudsman Sumbar dan peresmian kantor baru.

Menurut dia setelah paradigma melayani terpenuhi muncul tuntutan baru yaitu pelayanan publik harus dikelola sebagaimana perusahaan dengan mengedepankan efektivitas dan efisiensi.

"Akhirnya instansi pemerintah berlomba memberikan pelayanan terbaik seperti membuat sistem satu pintu, puskesmas yang modern hingga pelayanan gratis," kata dia.

Namun ternyata berdasarkan riset yang dilakukan Ombudsman pelayanan publik sudah baik tetapi belum semua masyarakat bisa mengakses.

Ia memberi contoh pada suatu daerah di ibu kota provinsi punya rumah sakit yang bagus dan 90 persen pasiennya menggunakan Kartu Indonesia Sehat, tetapi saat berada di perbatasan rumah sakit setempat belum memadai.

"Dengan demikian sudah saatnya paradigma pelayanan publik fokus kepada pemerataan dan kesetaraan serta tidak ada lagi diskriminasi," kata dia.

Pada sisi lain ia mengingatkan bagi intansi pemerintah bahwa pengelola pengaduan bukan tugas tambahan melainkan kewajiban.

Pengelola pengaduan adalah bagian tidak terpisahkan dari pelayanan publik untuk mengetahui apakah sudah maksimal atau masih ada kekurangan, ujarnya

Ia berharap Ombudsman menjadi pilar terakhir pengaduan pelayanan publik setelah unit pengelolaan pengaduan di masing-masing instansi.

Terkait trend pelayanan publik yang diadukan ke Ombudsman ia menyampaikan masih didominasi oleh persoalan pertanahan seperti sertifikat gandar hingga kepolisian terkait penundaaan laporan.