

## RAKER OMBUDSMAN, DORONG OPTIMALISASI PELAYANAN PUBLIK PASCA GEMPA DI MASA PANDEMI

Selasa, 23 Februari 2021 - Amirullah B.

Mamuju - Pasca gempa bumi di Sulawesi Barat dan pandemi covid-19 yang masih melanda memberikan dampak besar terhadap sejumlah sektor. Setidaknya, itu yang terjadi sampai hari ini. Kondisi itu menyebabkan perubahan di seluruh sektor, tidak terkecuali pemerintahan. Sebagai penyelenggara negara, pemerintah tentu tidak boleh absen dalam melayani warganya.

Pelayanan publik tetap wajib berjalan sebagaimana mestinya namun dengan menerapkan protokol kesehatan. Dua kondisi tersebut, menjadi tema sentral dalam rapat kerja Ombudsman Kantor Perwakilan Sulbar tahun 2021. Menurut kepala perwakilan Ombudsman RI Sulbar Lukman Umar, "Hal ini tentunya menjadi tantangan tersendiri terhadap kesiapan penyelenggara layanan menuju tatanan baru dalam birokrasi pelayanan yang menuntut untuk bisa beradaptasi dengan teknologi kekinian dalam memberikan pelayanan yang optimal." (22/2/2021)

Ombudsman merinci empat hal untuk memperkuat standar pelayanan publik pada kondisi hari ini di Sulbar, yaitu penyediaan informasi yang jelas terkait standar pelayanan melalui media massa. "Peningkatan penyelenggaraan pelayanan secara daring, penyesuaian sarana, prasarana, fasilitas pelayanan, dan peningkatan kompetensi pelayan atau kualitas sumber daya manusia pelayan."

Demikian hal dengan Insan Ombudsman kata Lukman, mereka dituntut bisa memberikan pelayanan memanfaatkan sarana yang memudahkan masyarakat. "Semua media sosial yang ada se bisa mungkin bisa dimanfaatkan warga sebagai sarana pengaduan ke Ombudsman," harap Lukman.

Pemanfaatan jejaring online yang didukung kesiapan sumber daya manusia, perangkat teknologi sistem manajemen yang baru serta perangkat aturan pendukung yang baru pula. "Insya Allah Ombudsman Sulbar akan hadir dengan program inovasi yang telah disesuaikan dengan kondisi kekinian," pungkas Lukman