

SEKPROV SULSEL MINTA ADUAN MASYARAKAT TERKAIT LAYANAN PUBLIK SEGERA DITINDAKLANJUTI

Kamis, 21 Januari 2021 - Arwifan Arsyad

Sekretaris Daerah Provinsi Sulsel, Abdul Hayat Gani, meminta agar aduan masyarakat terkait pelayanan publik bisa segera ditindaklanjuti. Sehingga, tidak harus berakhir di Ombudsman, atau berpolemik di media.

"Siapa saja warga yang mengadukan layanan publik, harus direspon dengan baik," kata Abdul Hayat, saat Rapat Koordinasi Optimalisasi Perjanjian Kerja Sama antara Ketua Ombudsman RI dengan Gubernur Sulsel dan Bupati Wali Kota se Sulsel, yang dilaksanakan secara virtual, Rabu, 20 Januari 2021.

Ia mengapresiasi apa yang dilakukan Ombudsman sejauh ini. Perjanjian Kerja Sama (PKS) yang ditandatangani Ombudsman bersama Gubernur dan Bupati Wali Kota se Sulsel pada September 2019 lalu, merupakan komitmen untuk mengawal pelayanan masyarakat.

"Undang-undang Pelayanan Publik, regulasi tertinggi yang melatarbelakangi komitmen kita dalam peningkatan kualitas layanan publik, bagaimana percepatan penanganan dan penyelesaian aduan masyarakat," ungkapnya.

Abdul Hayat juga meminta semua pihak mengedepankan unsur preventif. Namun ketika muncul aduan, tentu harus ada aksi secepatnya berupa tindak lanjut dan pengawasan berjenjang.

"Ketika terjadi mal administrasi, harus ada gambaran yang konkrit, kemudian tindak lanjut. Semua stakeholder harus komunikasi dengan intens. Setelah tindak lanjut, harus ada pengawasan," terangnya.

Sementara, Ketua Ombudsman RI, Subhan Djoer, mengungkapkan, selama ini perjanjian kerjasama yang ditandatangani sudah berjalan, meski belum optimal. Ia mengatakan, dengan adanya perjanjian kerjasama tersebut, diharapkan agar keluhan masyarakat bisa diselesaikan dengan cepat, sehingga aduan-aduan itu tidak perlu sampai ke Ombudsman.

"Ombudsman sebenarnya tidak dalam posisi menghakimi, atau mencari-cari kesalahan teman-teman. Tapi, membantu mengembalikan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah," ujarnya.

Pihaknya juga mendorong terbentuknya penyelesaian laporan masyarakat secara internal. Ia mencontohkan, di Kabupaten Pinrang memiliki pusat informasi dan pengaduan masyarakat. Layanan aduan ini menempatkan Pinrang sebagai daerah yang paling sedikit aduannya masuk ke Ombudsman, karena selesai secara internal.

"Semoga dengan perjanjian kerjasama ini, laporan masyarakat bisa selesai dengan cepat. Mudah-mudahan ke depan makin optimal, sistem layanan publik kabupaten kota makin diperkuat," imbuhnya