

JEMPUT BOLA DIBARENGI PENINGKATAN PELAYANAN BERBASIS DIGITAL UNTUK TINGKATKAN KEPERCAYAAN PUBLIK

Jum'at, 12 November 2021 - Ditiro Alam Ben

[kaltimkece.id](#) Bupati Mahakam Ulu, Bonifasius Belawan Geh menyampaikan Pemkab Mahulu terus berbenah meningkatkan pelayanan publik. Di tengah segala keterbatasan sarana dan pra sarana, para pelayan masyarakat berupaya menemukan siasat tepat. Di antaranya, mengubah pola pelayanan dari terpusat menjadi jemput bola dari pintu ke pintu.

Bupati memaparkan contoh nyata mengubah pola pandang pelayanan lewat sistem jemput bola terlihat dari pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Hingga saat ini, 90 persen warga di kabupaten yang sebentar lagi berusia delapan tahun ini sudah memiliki KTP elektronik.

Catatan apik ini didapat lewat program Pemerintah Berjalan. Para abdi negara menjemput bola perekaman dan pencetakan data kependudukan langsung ke kampung-kampung. Tidak hanya KTP elektronik. Namun juga akta kelahiran, kematian, akta nikah dan dokumen administrasi kependudukan lainnya.

"Dulu masyarakat susah, mereka harus mengurusnya ke kabupaten. Sekarang Disdukcapilnya jemput bola," ucap Bupati usai menghadiri kunjungan kerja Kepala Perwakilan Ombudsman RI Perwakilan Kaltim Kusharyanto ke Kabupaten Mahakam Ulu Selasa, 9 November 2021.

Pelayanan jemput bola lainnya di Kabupaten berjuluk Urip Kerimaan ini juga bisa dilihat lewat kegiatan puskemas apung dan Vaksinasi Berjalan. Sejak Oktober lalu, Satgas Covid-19 Mahulu berupaya mendata warga di tiap kampung untuk mengikuti vaksinasi Covid-19.

Lewat program ini, para tenaga medis berupaya mendekatkan pelayanan kesehatan dan juga pemberian vaksin Covid-19 langsung dari rumah ke rumah. Singkat kata, para Ketua RT dan Petinggi Kampung diajak mendata warganya untuk mendapatkan layanan kesehatan dan vaksin terpusat.

Pun demikian, bupati menyadari bahwa masih ada banyak kekurangan dalam pelayanan publik di Mahulu. Oleh karena itu, dalam kesempatan kali itu, orang nomor satu di lingkungan Pemkab Mahulu ini meminta dukungan dari Ombudsman Kantor Perwakilan Kaltim agar membantu mencari solusi dan masukan.

Perkuat Pelayanan di Era Digital

Kepala Ombudsman Kantor Perwakilan Kaltim, Kusharyanto menyampaikan pola pelayanan publik terbaik adalah sistem jemput bola ke Masyarakat. Upaya ini dinilai mampung mengubah citra birokrasi di era modern.

"Dulu birokrasi kita adalah pamong praja. Sekarang adalah pelayan masyarakat," ujar Kusharyanto ketika berkunjung ke Mahulu Selasa, 9 November 2021 kemarin.

Kusharyanto juga mengingatkan agar ke depan pelayanan publik di Mahulu juga memperhatikan kaum marginal semisal kelompok difabel. Selain itu pula para pelayanan publik diminta lebih meningkatkan pelayanan di era digital.

Karena itu, dia berharap agar Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Mahulu yang memberikan pelayanan publik dapat menginformasikan detail berbagai jenis layanan dan tata cara pelayanan publik di laman internet milik OPD. Upaya ini sudah banyak dilakukan di banyak daerah lain di Indonesia.

"Di antaranya memuat jenis layanan apa saja, standar layanan, persyaratan, prosedur, biaya, waktu penyelesaian. Ini agar masyarakat tahu," ujar Kusharyanto. "Yang harus bergerak penyelenggara layanan," sambungnya.

Selain memberikan informasi terkait layanan, Kusharyanto juga mendorong laman OPD milik OPD di Mahulu mengoptimalkan penyajian informasi. Informasi yang disediakan badan publik itu lanjut Kusharyanto sebaiknya menyediakan informasi berkala, serta merta dan setiap serta standar operasional prosedur pelayanan.

Sejauh ini, menurut penilaian Komisi Informasi yang ia terima, masih banyak laman OPD di Mahulu yang belum optimal dan informatif menyampaikan informasi layanan publik. "Kami mendorong agar standar pelayanan bisa tersampaikan secara luas dan lengkap," ucap Kusharyanto.

Selain itu, Ombudsman Kaltim juga menyarankan OPD menguatkan layanan pelaporan pengaduan masyarakat melalui sejumlah kanal luring maupun daring. Layanan pengaduan melalui dunia maya bisa melalui kanal Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-Lapor).

Tindaklanjuti Aduan

Lewat kanal ini sambung Kusharyanto publik bisa melaporkan atau mengadukan serta memiliki saluran perbaikan pelayanan publik. Kusharyanto meyakini, partisipasi publik mengawasi dan membantu perbaikan tata kelola pelayanan lembaga publik, akan menaikkan tingkat kepercayaan kepada pemerintah sekaligus meningkatkan pelayanan publik.

"Banyak pengaduan bukan berarti layanan publik jelek. Begitu juga sebaliknya, sedikit pengaduan bukan berarti layanan publik sudah bagus," ujarnya.

Asisten 1 Bidang Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Kabupaten Mahulu, Dodit Agus Riyono memberi penjelasan tambahan. Pelayanan publik, reformasi birokrasi dan perbaikan tata kelola pemerintahan merupakan satu di antaranya 10 program prioritas kepala daerah di Mahulu.

Dodit mengakui, fenomena publik yang mengeluhkan permasalahan pelayanan publik di media sosial memang menjadi dilema. Ke depan akan diupayakan membentuk semacam sentra pengaduan terkait layanan publik di Mahulu.

"Selama ini, setiap aduan kalau sampai ke telinga kami pasti langsung ditindak lanjuti," kuncinya. (*)