MITIGASI PELAYANAN PUBLIK MENCEGAH MALADMINISTRASI

Selasa, 02 Agustus 2022 - Reihana Ferdian

KEPRI, PM: Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Riau, Lagat Siadari membahas mitigasi pelayanan publik dalam mencegah praktik maladministrasi saat menjadi narasumber pada kegiatan Uji Publik Standar Pelayanan yang diselenggarakan oleh Balai Penjaminan Mutu Pendidikan (BPMP) Provinsi Kepri pada Senin (1/8).

Mitigasi pelayanan publik, dijelaskan oleh Lagat, merupakan kegiatan yang perlu dilakukan secara berkelanjutan sebelum dan sesudah pelayanan publik diselenggarakan untuk memetakan potensi dan mencegah risiko terjadinya maladministrasi.

"Mitigasi dapat dijadikan pedoman bagi penyelenggara pelayanan dalam membuat perencanaan dan inovasi serta meningkatkan pengetahuan dan kesadaran masyarakat pengguna layanan terhadap hak dan kewajiban mereka," jelas Lagat saat memberikan materi secara daring melalui Zoom Meeting.

Kegiatan mitigasi pelayanan publik dapat dilakukan dengan berbagai cara melalui evaluasi kebijakan, Sumber Daya Manusia (SDM) hingga sarana dan prasana yang tersedia pada tempat diselenggarakannya pelayanan publik.

Lebih jelasnya, kegiatan mitigasi pelayanan publik yang dapat dilakukan. Pertama yaitu Penghapusan, Penyederhanaan, atau Penyusunan Regulasi Baru agar sesuai kebutuhan masyarakat dengan melakukan evaluasi.

"Lakukan evaluasi, seperti melalui Survey Kepuasan Masyarakat, kebijakan mana yang dianggap menghambat pelayanan diganti dengan kebijakan baru yang sesuai dengan ekspektasi masyarakat, lalu sampaikan dengan baik dan di waktu yang patut. Jangan sampai hari ini diumumkan, besok sudah berlaku," tutur Lagat.

Kemudian, Peningkatan Profesionalisme Pelaksana Pelayanan Publik, melalui pelatihan berkala untu meningkatkan skill, pemberian reward serta menambah dan menempatkan Sumber Daya Manusia (SDM) penyelenggara layanan sesuai dengan kualifikasi yang tepat.

"Berikan reward dan juga punishment bagi penyelenggara layanan, baik front office maupun back office agar mendorong kreativitas dan inovasi pegawai dalam memberikan pelayanan," kata Lagat.

Mitigasi pelayanan publik lainnya ia sampaikan ialah Adaptasi dan Budaya Pelayanan, yaitu memberikan pelayanan dengan profesional dan sepenuh hati pada saat memberikan pelayanan serta siap menghadapi perubahan dalam realitas pelayanan.

"Pelayanan dituntut dinamis, berubah menjadi lebih baik. Jangan sampai tertinggal dengan instansi lain. Misal, terapkan servis e-government sehingga masyarakat tidak perlu lagi datang. Pelayanan jadi lebih murah, terjangkau dan terukur," katanya.

Selanjutnya, dengan melakukan Peningkatan Kuantitas dan Kualitas Sarana Prasarana bagi pengguna layanan sehingga merasa nyaman.

"Perbaiki, kalau perlu tambah sarpras yang lebih menunjang kenyamanan pengguna layanan dan sesuai dengan kualifikasi. Selain itu, sederhanakan fungsi sarana untuk memperpendek rentang waktu pelayanan. Contohnya dengan menggunakan LCD untuk menyampaikan informasi pelayanan sehingga penyelenggara tidak perlu memberikan informasi secara one by one," ucap Lagat.

Terkahir Lagat sampaikan, kegiatan mitigasi pelayanan publik yaitu Penguatan Sensitivitas dan Responsif Masyarakat dengan melibatkan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan.

"Sosialisasikan hak dan kewajiban masyarakat sebagai pengguna layanan, kampanyekan agar masyarakat tidak menggunakan calo dalam mengurus sesuatu pelayanan serta berikan reward dan apresiasi secara acak bagi yang melaksanakan. Budayakan transparansi dan libatkan masyarakat dalam penyusunan standar pelayanan, monitoring dan evaluasi, serta promosi dan demosi jabatan," tuturnya.

Menutup penyampaian materinya, Lagat meminta agar BPMP dapatmenerapkan 9 nilai integritas yaitu jujur, tanggung

jawab, peduli, kerja keras, mandiri, sederhana, disiplin, berani dan adil.

"Mari terapkan nilai integritas untuk memperbaiki stigma masyarakat atas pelayanan publik serta meningkatkan kepercayaan masyarakat pada pelayanan publik yang kita selenggarakan," tutupnya.(cnk/*)