

# **OMBUDSMAN BANTEN DORONG PELAYANAN PRIMA KE MASYARAKAT**

**Senin, 13 Desember 2021 - Rizal Nurjaman**

**Serang** - Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Banten Dedy Irsan hadir dalam Rapat Kerja Wilayah Tahun 2021 yang digelar Kanwil Kumham Banten bertempat di Hotel Aston Cilegon.

Disampaikan dalam materinya bahwa tidak dipungkiri Pandemi Covid-19 telah mengubah cara berpikir, berpengetahuan, pola hidup.

"Cara berhukum, hal tersebut mendorong Pemerintah untuk melakukan inovasi demi tetap terselenggaranya pelayanan yang prima kepada masyarakat."ucap Kepala Ombudsman Banten, Dedy Irsan, Minggu (12/12).

Lebih lanjut, kata Dedy, Pemerintah dan para pejabat publik harus tampil menenangkan publik melalui kebijakan publik dan pelayanan publik yang cepat, solutif, dan konsisten. Namun begitu, Pandemi juga membawa hikmah berupa terakselerasinya dunia digital guna mendukung mulai dari kegiatan birokrasi, pendidikan, usaha, dan industri.

"Sesuatu yang dulunya berkembang perlahan, namun kini tiba-tiba berkembang pesat, didukung oleh infrastruktur digital yang semakin baik di Indonesia. Demikian pula UPT-UPT di lingkungan KanwilKumham Banten dapat segera melengkapi diri dengan berbagai aplikasi digital guna tetap berlangsungnya kegiatan pelayanan publik."tutur Dedy.

Tantangan dari pemerintah termasuk UPT-UPT Kanwil Kumham Banten cukup berat karena harus mampu memenuhi harapan masyarakat terkait pelayanan publik yaitu: adanya kepastian pelayanan, responsivitas pelayanan, dan kejelasan informasi pelayanan. Untuk dapat memenuhi harapan masyarakat terkait pelayanan publik diperlukan strategi-strategi khusus seperti melakukan penyederhanaan proses bisnis dan SOP dengan memanfaatkan TIK yang ada.

"Kita berharap UPT-UPT di Kanwil Kumham Banten diharapkan dapat memenuhi standar pelayanan publik berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dengan mencantumkan seluruh standar Pelayanan Publik yang dapat dengan mudah dilihat dan di akses oleh masyarakat (pengguna layanan), pengelolaan pengaduan yang baik dan efektif diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik, berpedoman pada Peraturan Presiden No. 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, internal \_complain handling unit\_ (unit pengelolaan pengaduan internal) diharapkan dapat berfungsi dengan baik di UPT-UPT yang ada. Disamping itu pentingnya melakukan survey kepuasan masyarakat (pengguna layanan)."ujar Dedy.

Dalam penutupan kegiatan, Kepala Perwakilan Ombudsman Banten beserta Kepala Kantor Wilayah Kemenkumham Banten, Agus Toyib menjadi saksi dalam Penandatanganan Komitmen Bersama Pelaksanaan Rencana Kerja Anggaran Tahun 2022 oleh 19 (sembilan belas) UPT dilingkungan Kemenkumham Banten.

Kepala Perwakilan Ombudsman Banten juga mejadi saksi dalam penyerahan Penghargaan Pelayanan Publik Berbasis HAM kepada 15 (lima belas) UPT dilingkungan Kemenkumham Banten Tahun 2021 dari Kementerian Hukum dan HAM.

Kegiatan kali ini, dihadiri oleh Kepala Kantor Wilayah Kemenkumham Banten serta Kadiv Administrasi serta Kabag Umum dan jajaran serta 19 (sembilan belas) Kepala UPT Satuan Kerja dilingkungan Kemenkumham Banten seperti Lapas, Rutan, Imigrasi, Bapas dan Rupbasan.