OMBUDSMAN JATIM HARAP LAYANAN PUBLIK TETAP OPTIMAL PASCA AKSI UNJUKRASA: SIAPKAN SKEMA DARURAT DAN LAYANAN ONLINE

Selasa, 02 September 2025 - jatim

CAKRA KRISNA - Pasca kerusuhan yang terjadi di berbagai wilayah, sejumlah fasilitas pelayanan publik tak luput dari dampak kerusakan hingga pembakaran.

Sejumlah kantor pelayanan, termasuk Samsat hingga Kantor DPRD di Kediri Jawa Timur dan dibanyak wilayah lain, dilaporkan mengalami kerusakan.

Meski demikian, Kepala Perwakilan Ombudsman Indonesia (ORI) Jawa Timur, Agus Muttaqin saat On Air di Radio CAKRA KRISNA berharap, pemerintah tetap memastikan komitmennya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan berbagai cara penyiasatan atau alternatif.

"Kami tentunya menyesalkan apa yang terjadi belakangan ini, tapi kami tetap berharap semoga pelayanan publik tidak banyak terdampak," kata Agus Muttaqin, Selasa (2/9/2025) pagi.

Pemerintah bersama aparat kepolisian juga diharapkan mengambil langkah cepat, mulai dari perbaikan sarana-prasarana yang terdampak, hingga menyiapkan jalur darurat agar layanan publik tidak terhenti total.

Agus Muttaqin menilai, kondisi ini sebagai ujian sekaligus tantangan agar pelayanan publik tetap berjalan meski dengan keterbatasan.

Contoh nyata terjadi di beberapa kantor Samsat yang dirusak massa. Dalam situasi darurat seperti ini, layanan harus tetap tersedia dengan menyiapkan opsi alternatif.

Salah satunya adalah mendorong masyarakat untuk memanfaatkan layanan online yang sudah terintegrasi, serta memaksimalkan fungsi Mall Pelayanan Publik (MPP) sebagai pusat layanan sementara hingga proses pemulihan selesai.

"Layanan publik tidak boleh berhenti total, kita maksimalkan apa yang bisa digunakan, seperti layanan online atau bisa sementara menggunakan MPP untuk layanan offline," sambungnya.

Disamping itu, pihaknya menekankan pentingnya mekanisme aduan masyarakat.

Aspirasi atau keluhan yang masuk harus ditindaklanjuti secara cepat agar tidak menimbulkan kesalahpahaman.

Langkah ini penting untuk mencegah kesalahan informasi yang bisa berujung pada menurunnya kepercayaan publik,

bahkan berpotensi membuat fasilitas layanan publik menjadi sasaran kembali.

Tidak hanya soal sarana fisik, pemerintah juga diharap memberi perhatian serius terhadap keamanan data.

Rusaknya fasilitas berpotensi menyebabkan hilangnya dokumen penting, namun seharusnya pemerintah memiliki sistem pencadangan data (backup system) yang sudah tersedia.

"Harapannya tentu fisilitas layanan publik yang terdampak kerusakan mempunyai pencadangan data yang baik, sehingga proses recovery tidak memakan banyak waktu," ungkapnya.

Jaminan keamanan data ini mutlak diperlukan untuk memastikan pelayanan tetap bisa diberikan tanpa kendala besar, meski kantor pelayanan mengalami kerusakan.

Sebagai bentuk tanggung jawab, pemerintah wajib menyiapkan opsi dispensasi bagi masyarakat yang terlambat memenuhi kewajibannya, seperti pembayaran pajak atau administrasi lain.

Kebijakan ini dinilai penting agar masyarakat tidak dirugikan akibat terhambatnya pelayanan yang disebabkan oleh kerusuhan.

Terakhir, Agus Muttaqin menekankan, komunikasi publik menjadi kunci penting. Informasi yang jelas, terbuka, dan terkoordinasi lintas sektor akan memastikan masyarakat tetap mendapat kepastian layanan. Dengan begitu, masyarakat tidak merasa ditinggalkan di tengah situasi yang sulit.

"Kunci lain yang perlu diperhatikan, tetap jaga komunikasi dan kepercayaan kepada masyarakat," pungkasnya. (fan)