OMBUDSMAN SULBAR: SINERGI JADI KUNCI PELAYANAN PUBLIK BERKUALITAS DI DESA

Rabu, 06 Agustus 2025 - sulbar

MAMUJU - Ombudsman Republik Indonesia (RI) Perwakilan Sulawesi Barat menegaskan pentingnya sinergi antara pemerintah desa, masyarakat, dan lembaga pengawas eksternal dalam upaya meningkatkan kualitas layanan publik hingga ke tingkat desa.

Hal ini disampaikan Kepala Keasistenan Pemeriksaan Ombudsman RI Sulbar, Bob Jafar, dalam dialog interaktif yang digelar Radio Republik Indonesia (RRI) Mamuju, Senin (4/8). Diskusi tersebut mengangkat tema peningkatan kualitas layanan publik di desa.

Bob mengungkapkan, mayoritas desa di Sulawesi Barat belum menerapkan standar pelayanan minimal sesuai ketentuan yang berlaku. Padahal, standar ini penting untuk menjamin transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan layanan publik.

"Pemerintah desa memiliki peran strategis sebagai garda terdepan dalam penyediaan pelayanan dasar, seperti administrasi, bantuan sosial, dan pengelolaan keuangan desa. Karena itu, peningkatan kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan dan tidak bisa dilakukan tanpa keterlibatan aktif masyarakat," ujar Bob.

Ia menambahkan, masyarakat desa seharusnya tidak hanya berperan sebagai penerima layanan, tetapi juga sebagai pengawas dan mitra pemerintah. Partisipasi dalam musyawarah desa, pengawasan anggaran, hingga pelaporan dugaan penyimpangan merupakan bentuk pengawasan sosial yang efektif.

"Ketika masyarakat diberdayakan dan dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan, maka kualitas pelayanan akan meningkat secara signifikan," imbuhnya.

Sepanjang 2023 hingga 2024, Ombudsman RI Sulbar aktif menggelar edukasi dan sosialisasi di berbagai desa, terutama desa-desa terpencil dan terisolir. Kegiatan tersebut bertujuan menjaring kebutuhan layanan publik yang belum terpenuhi.

Bob mencontohkan program Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) On the Spot yang digelar di Desa Pamoseang, Kecamatan Mambi, Kabupaten Mamasa. Dalam kegiatan itu, masyarakat menyampaikan berbagai keluhan, mulai dari sulitnya pengajuan pemasangan KWH PLN hingga kendala aktivasi kepesertaan BPJS Kesehatan.

"Kegiatan seperti ini bukan sekadar menampung keluhan, tetapi juga upaya membangun kepercayaan publik terhadap penyelenggara layanan," jelasnya.

Sebagai lembaga negara yang memiliki mandat konstitusional untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, Ombudsman RI memiliki kewenangan dan kapasitas untuk mendorong perbaikan tata kelola, termasuk di wilayah pedesaan.

Namun, menurut Bob, pengawasan saja tidak cukup. Dibutuhkan kolaborasi aktif antara Ombudsman, pemerintah desa, dan masyarakat untuk membangun sistem layanan yang adil, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan warga.

"Sinergi adalah bentuk kolaborasi ideal untuk mewujudkan pelayanan publik berkualitas. Bukan saling menggurui, melainkan bekerja sama dalam semangat perbaikan tata kelola desa. Pelayanan publik yang baik bukan hanya soal efisiensi, tetapi juga keadilan, keterbukaan, dan kepedulian terhadap warga sebagai pemilik sah layanan itu sendiri," pungkasnya.