

OPTIMALISASI PELAYANAN PUBLIK DI BENGKULU: APRESIASI GUBERNUR ROHIDIN MERSYAH TERHADAP KINERJA OMBUDSMAN

Jum'at, 14 Juni 2024 - bengkulu

Bengkulu, beritamerdekaonline.com - Gubernur Bengkulu Rohidin Mersyah menyampaikan apresiasinya terhadap kinerja Ombudsman Perwakilan Provinsi Bengkulu yang telah berperan penting dalam meningkatkan standar mutu pelayanan publik di instansi pemerintah. Sejak tahun 2017, Ombudsman Bengkulu telah memberikan bimbingan kepada berbagai institusi, khususnya di lingkungan Pemerintah Provinsi (Pemprov) Bengkulu, yang berdampak signifikan pada perbaikan kualitas layanan publik.

"Instansi pemerintah, terutama di lingkungan Pemprov Bengkulu, telah dibimbing dengan baik oleh Ombudsman sejak tahun 2017, dan ini berdampak pada peningkatan signifikan dalam pelayanan publik," kata Gubernur Rohidin usai membuka acara Sosialisasi Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2024 yang diselenggarakan oleh Ombudsman Perwakilan Provinsi Bengkulu di Hotel Mercure, Kota Bengkulu, Kamis (13/06).

Lebih lanjut, Gubernur Rohidin yang fokus pada optimalisasi pelayanan dasar kepada masyarakat, menekankan pentingnya keikutsertaan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang bersentuhan langsung dengan publik seperti Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, Rumah Sakit M. Yunus, Samsat, dan lainnya dalam sosialisasi ini. Menurutnya, banyak indikator yang menjadi poin penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik yang ditetapkan oleh Ombudsman RI, termasuk aspek kenyamanan tempat, kejelasan informasi, hingga efektivitas dan efisiensi pelayanan yang diberikan.

"Ukuran kualitas layanan publik tetap pada kepuasan masyarakat. Ketika masih banyak keluhan dan surat komplain yang masuk ke instansi atau Ombudsman, itu menjadi ukuran bahwa pelayanan yang diberikan perlu diperbaiki," ujarnya.

Pejabat Sementara (Pjs) Kepala Ombudsman Perwakilan Bengkulu, Jaka Andhika, mengungkapkan bahwa pada tahun 2023, seluruh pemerintah daerah di wilayah Bengkulu, baik Provinsi maupun 10 kabupaten/kota, telah masuk zona hijau. Pemprov Bengkulu sendiri mendapatkan opini kualitas tinggi kategori B dengan nilai 87,05.

"Tahun ini, kami kembali melakukan penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk ke instansi vertikal dan TNI-Polri. Ada dua tugas utama Ombudsman, yaitu penyelesaian laporan dan pencegahan maladministrasi," jelas Jaka.

Kinerja Ombudsman Bengkulu dalam mengarahkan instansi pemerintah telah membawa banyak perubahan positif. Berbagai bimbingan dan sosialisasi yang dilakukan telah membantu instansi memahami dan menerapkan standar pelayanan yang lebih baik. Dalam sosialisasi penilaian kepatuhan kali ini, Ombudsman Bengkulu berfokus pada berbagai indikator yang mempengaruhi kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk aspek kenyamanan, kejelasan informasi, dan efisiensi layanan.

Meskipun telah ada banyak perbaikan, masih terdapat tantangan yang harus dihadapi untuk mencapai pelayanan publik yang optimal. Gubernur Rohidin menekankan pentingnya keseriusan OPD dalam mengikuti sosialisasi dan menerapkan standar yang ditetapkan. Ketidakpuasan masyarakat yang masih muncul dalam bentuk keluhan dan komplain menjadi indikator bahwa pelayanan yang ada masih perlu ditingkatkan.

Sosialisasi yang dilakukan oleh Ombudsman ini bertujuan untuk memastikan bahwa seluruh instansi pemerintah dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat. Dengan adanya bimbingan dan

penilaian yang terus dilakukan, diharapkan kualitas pelayanan publik di Bengkulu semakin meningkat dan keluhan masyarakat dapat diminimalisir.

Ombudsman memiliki peran penting dalam memastikan pelayanan publik berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Selain menyelesaikan laporan dan komplain dari masyarakat, Ombudsman juga berfungsi untuk mencegah maladministrasi di instansi pemerintah. Dengan penilaian yang objektif dan berkelanjutan, Ombudsman membantu instansi pemerintah untuk terus memperbaiki dan meningkatkan mutu layanan yang diberikan.

Gubernur Bengkulu dan Ombudsman Perwakilan Provinsi Bengkulu terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di wilayah tersebut. Melalui bimbingan, sosialisasi, dan penilaian kepatuhan, diharapkan instansi pemerintah dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan memenuhi harapan masyarakat. Tantangan yang ada harus dihadapi dengan serius, dan kerjasama antara pemerintah daerah dan Ombudsman menjadi kunci keberhasilan dalam meningkatkan mutu pelayanan publik di Bengkulu.

Dengan langkah-langkah yang telah diambil, diharapkan pelayanan publik di Bengkulu semakin berkualitas dan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Perbaikan terus-menerus dan komitmen dari semua pihak yang terlibat akan membawa perubahan positif yang signifikan dalam pelayanan publik di wilayah ini. Masyarakat juga diharapkan dapat berperan aktif dengan melaporkan setiap ketidakpuasan agar dapat segera ditindaklanjuti dan diperbaiki oleh pihak terkait.(KGAI-G)