

**OPTIMALISASI PELAYANAN PUBLIK, OMBUDSMAN DAN BAPPENAS PANTAU OPERASIONAL
MPP SAMARINDA**

Senin, 29 Juli 2024 - kaltim

Samarinda, infosatu.co - Kepala Ombudsman Republik Indonesia (RI) Perwakilan Kalimantan Timur (Kaltim) Hadi Rahman melakukan kunjungan dan koordinasi pengawasan pelayanan publik di Mall Pelayanan Publik (MPP) Samarinda di Jalan Pahlawan, Kecamatan Samarinda Ulu, Kamis (25/7/2024).

Kegiatan itu dilakukan bersama Ketua Tim Koordinasi Pembangunan Direktorat Pemantauan Evaluasi dan Pengendalian Pembangunan Daerah, Bappenas RI Andi Setyo Pambudi.

"Hari ini, MPP jadi fokus kami untuk melihat bagaimana operasional di MPP Samarinda. Bagaimana aktivitas sehari-hari dalam melayani pengguna maupun masyarakat di Kaltim, khususnya warga Kota Samarinda," kata Hadi.

Berdasarkan hasil pantauan yang dilakukan, operasional 44 gerai yang ada di MPP Samarinda dinilai sudah cukup baik dan patut diapresiasi. Puluhan gerai itu dari perangkat daerah di lingkup Pemerintah Kota Samarinda maupun dari luar pemerintah.

Penilaian itu berdasarkan penilaian Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. "Kan kalau kita bicara UU, tidak hanya bicara SDM tapi termasuk sarana dan prasarana. Kemudian, standarnya sudah lengkap apa belum?," ujar Hadi.

"Informasi tentang produk layanannya petugasnya ada atau tidak, standby atau tidak. Digitalisasinya ada atau tidak, pengelolaan pengaduannya ada atau tidak. Bagaimana dengan kepuasan masyarakatnya?" lanjutnya.

Namun demikian, pihak Ombudsman tetap memberikan saran dan usulan terkait dengan keaktifan petugas di gerai-gerai yang ada di MPP Samarinda.

"Artinya, kalau memang komitmen operasionalnya setiap hari, harus setiap hari. Kalau tidak bisa setiap hari karena masalah keterbatasan SDM atau apapun, bisa diinformasikan kepada masyarakat," tuturnya.

Kemudian, terkait dengan produk-produk di setiap gerai diharapkan memiliki tujuan yang jelas. Semisal, produk dan manfaatnya bagi masyarakat seperti apa?.

"Jangan sampai nanti masyarakat ke sini, tapi kemudian tidak mendapatkan layanan karena produknya tidak jelas. Artinya, tidak sesuai dengan tujuan dibangunnya MPP ini.

Hadi berharap agar catatan yang disampaikan tersebut dapat menjadi perhatian MPP. Kemudian, menjadikannya sebagai dasar untuk terus berbenah agar keberadaan MPP benar-benar dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat.

Sementara itu, Ketua Tim Koordinasi Pembangunan Direktorat Pemantauan Evaluasi dan Pengendalian Pembangunan Daerah, Bappenas RI Andi Setyo Pambudi menambahkan bahwa pihaknya melakukan pengawasan terhadap kinerja Ombudsman.

Dalam hal ini, tim dari Bappenas RI itu juga bertindak sebagai mitra dalam perencanaan dan penganggaran.

"Jadi, kami memastikan bahwa apa yang dikerjakan Ombudsman di lapangan itu sesuai dengan yang direncanakan di pusat. Selain Ombudsman, kami juga melihat Mall Pelayanan Publik karena kebijakan pelayanan publik tetap dari pusat," terangnya.

Menurut Andi, Bappenas dan Ombudsman saling memberi masukan yang berhubungan dalam kebijakan Mall Pelayanan Publik. Hal ini termasuk perbaikan dan pengawasan yang perlu dilakukan oleh Ombudsman ke depan.

"Harapannya nanti, kepuasan masyarakat bisa tinggi, kinerja pemerintah juga naik dalam konteks yang saling bersama, kebutuhan antara kebutuhan pemerintah dan kebutuhan masyarakat bisa sinkron," pungkasnya.

