

# PENGELOLAAN PELAYANAN PUBLIK, BERIKUT HARAPAN GUBERNUR KEPRI DAN OMBUDSMAN RI

Rabu, 29 September 2021 - Nina Aryana

Ombudsman Republik Indonesia (ORI), dalam menjalankan tugas dan fungsinya, melakukan koordinasi bersama dengan lembaga pemerintah, kemasyarakatan dan perorangan. Membangun jaringan kerja, melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Tujuan pelayanan publik adalah untuk mensejahterakan rakyat dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Kalau Negara lain, pelayanan publik hanya mensejahterakan saja.

*"Dalam mensejahterakan dan mencerdaskan. Jadi sangat tidak bijak, kalau kita melayani orang tetapi tidak meningkatkan taraf kecerdasannya, ini paling utama sekali."* Terangnya.

*"Karena itu, kita beda dengan negara lain. kita harus peduli dengan rakyat kita, dan tidak memihak,"* pungkas Anggota Ombudsman RI, Ir.Jemsly Hutabarat.

Hal tersebut disampaikan dalam pembukaan workshop bertemakan "*Pengelolaan Pelayanan Publik Yang Baik*", dan diikuti kurang lebih 65 peserta dari tiap instansi penyelenggara pelayanan publik di Kepulauan Riau (Kepri), di BWP Hotel, Sei Beduk - Batam, (28/9/21).

Sambutan Gubernur by Video Conference

Berikutnya, Gubernur Kepri, H.Ansar Ahmad menyambut baik kegiatan workshop, dengan harapan bisa mengevaluasi dan lebih meningkatkan pengelolaan pelayanan publik yang baik untuk kedepannya, dalam memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat, sehingga masyarakat merasakan dampak yang nyata dari pembangunan yang dilakukan.

*"Pemprov kepri juga memiliki komitmen yang tinggi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat. Pola-pola pelayanan terus kita kembangkan dengan sistem digital agar supaya transparansi, efisiensi dan efektifitas, pelayanan dapat menjamin itu semua, dan juga merupakan indikator mengurangi angka indeks korupsi di Kepri,"* katanya.

*"Kita terus mengedukasi ASN untuk melayani dan bukan dilayani oleh publik. Memberikan pelayanan yang terbaik di tengah-tengah masyarakat kita sendiri,"* jelasnya melalui sambungan video conference.

Gubernur melanjutkan, dengan dibentuknya, Sistem Pengelolaan, Pengaduan, Pelayanan Publik Nasional (SP4N) yang merupakan intergrasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara berjenjang pada setiap penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik.

Adapun data pengaduan masyarakat melalui aplikasi SP4N (Lapor) di Kepri. Dari Januari sampai 28 September 2021, terdapat 25 Pengaduan, dengan rincian:

16 pengaduan, selesai ditindak lanjuti tuntas. 9 pengaduan, belum selesai (7 pengaduan, dalam proses. Dan 2 pengaduan, belum tindak lanjut).

Jenis pengaduan:

5 Pengaduan pengawasan, 4 tidak pengawasan, 10 aspirasi, 6 permintaan informasi.

*"Dengan adanya SP4N, pengaduan masyarakat mengenai pelayanan publik, dapat ditangani dengan cepat, transparan dan akuntable, sesuai dengan kewenangan masing-masing penyelenggara, serta mendorong peningkatan kinerja penyelenggara dan pelaksanaan pelayanan publik dalam pengelolaan pengaduan,"* ungkap Gubernur Kepri.

Peserta

Selanjutnya, Kepala ORI Perwakilan Kepri, Dr.Lagat Parroha Patar Siadari menyampaikan bahwa Workshop pelayanan publik yang baik, bertujuan mengefektifkan, pemanfaatan pengelolaan pengaduan, pada tiap institusi penyelenggara pelayanan publik yang ada di Kepri.

Selain itu, lanjutnya mengefektifkan koordinasi, penyelesaian laporan, dan pelaksanaan saran, kebijakan yang dikeluarkan oleh Ombudsman, dalam rangka mendukung pengendalian dan evaluasi terhadap program prioritas nasional.

*"Tahun ini, dari seluruh Kabupaten/Kota di Kepri. Total laporan yang masuk sekitar 180 pengaduan pelayanan, dan paling banyak di Kota Batam, ditujukan ke Pemerintah kota Batam, serta OPD-OPD nya, dan Badan Pengusahaan Batam,"* ungkapnya.

*"Kedepan, diharapkan ada perubahan budaya pelayanan publik di instansi-instansi/lembaga yang ada,"* tutup Kepala ORI Perwakilan Kepri