

TINGKATKAN LAYANAN PUBLIK, OMBUDSMAN KEPRI JALIN KESEPAKATAN DENGAN SELURUH PEMDA DI KEPRI

Kamis, 16 Desember 2021 - Nina Aryana

Ombudsman Kepri melakukan penandatanganan nota kesepakatan dan rencana kerja dengan Pemerintah Kota Batam, Kabupaten Natuna, Kabupaten Anambas, Kabupaten Lingga, Kamis (16/12/2021) siang.

Kegiatan yang digelar di Ballroom Love Seafood, Batam Center, tersebut juga disejajarkan dengan penyampaian apresiasi dalam kampanye Pelayanan Publik dan Catatan Akhir Tahun 2021 Ombudsman RI Perwakilan Kepri.

Polda Kepulauan Riau, meraih dua apresiasi dengan Kategori Kampanye Paling Kreatif dan Kampanye Terbanyak, oleh Ombudsman Kepri.

Kepala Perwakilan Ombudsman Kepri, Lagat Parroha Patar Siadari mengatakan, penandatanganan nota kesepakatan dan rencana kerja tersebut merupakan kelanjutan kegiatan dari dua tahun yang lalu yang sudah dilakukan dengan Pemprov Kepri, Kota Tanjungpinang, dan Kabupaten Karimun.

"Jadi lengkap sudah 7 Kabupaten/Kota dan Pemerintah Provinsi Kepri telah bekerjasama secara resmi dengan Ombudsman khususnya dalam meningkatkan pelayanan publik," ungkap Lagat.

Tujuannya kata Lagat adalah untuk percepatan penanganan laporan masyarakat, pertukaran data dan informasi, serta peningkatan sumber daya manusia dalam meningkatkan pelayanan publik di Kepri.

Hal ini kata Lagat, merupakan bentuk sinergitas atau kerja sama Ombudsman dengan pemerintah daerah dalam pengawasan layanan publik.

"Dengan penandatanganan nota kesepakatan dan rencana kerja ini diharapkan Kepala Daerah menjadikan pelayanan publik dalam program prioritas dan melakukan evaluasi terhadap pelayanan publik," kata Lagat.

Kepala Ombudsman RI, Jemsly Hutabarat yang hadir di acara tersebut mengatakan, selama tahun 2021 kualitas pelayanan publik di tingkat daerah mengalami terus mengalami peningkatan. Hal itu tak lepas dari masukan-masukan yang terus disampaikan Ombudsman.

Karena lanjutnya, ada dua hal yang dilakukan Ombudsman, pertama mendorong sosialisasi di tengah masyarakat agar langsung memberikan keluhan ataupun laporan, kedua sistem review Ombudsman, sehingga penyelenggara pelayanan publik merasa terbantu. Jadi kedua belah pihak didorong agar lebih maju.

"Jadi kita tidak menjadi Watchdog. Kalau di Jakarta kita lihat banyak pencegahan untuk masalah kepegawaian, CPNS, kesehatan, pelintasan orang dan lapas, kita coba selesaikan dan kita berikan rekomendasi ke mereka," kata Jemsly.

Di tempat yang sama, Gubernur Kepri, Ansar Ahmad mengatakan Pemerintah Provinsi Kepri terus berusaha memperbaiki pelayanan publik. Apalagi saat ini layanan publik dituntut lebih cepat dan tepat dalam memberikan layanan pada masyarakat.

"Unsur yang penting adalah SDM. Maka paradigma pelayanan harus menjadi paradigma kita. Kita terus mereposisi, jangan ada lagi kesan-kesan di masa lalu, pelayan publik itu adalah insan yang harus dilayani tapi justru paradigma itu sudah jauh berubah, kita lah yang seharusnya melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya," kata Gubernur.

Pemerintah lanjutnya terus mendorong program digitalisasi layanan publik. Karena pelayanan konvensional di masa lalu tak lagi menjamin memberikan pelayanan secara cepat, transparan, simpel, mudah, dan murah. Akan tetapi pelayanan yang kita berikan saat ini harus secara sistem.

"Kita harus berterima kasih pada Ombudsman yang melakukan pengawasan dan penilaian sehingga mendorong ke arah lebih baik," kata Ansar

Lagat melanjutkan, diperlukan sinergi, kerjasama dan koordinasi antara para pihak yang bersepakat dalam ruang lingkup pengawasan, penanganan aduan atau laporan masyarakat, pertukaran data atau informasi, sosialisasi dan diseminasi serta peningkatan kapasitas sumber daya manusia.

