# TINGKATKAN LAYANAN PUBLIK, PEMKAB SITUBONDO GANDENG OMBUDSMAN RI GELAR PEMBEKALAN ASN

**Kamis, 27 Maret 2025 - jatim**

Momentum Situbondo-Pemerintah Kabupaten Situbondo menggelar pembekalan kepada ASN terkait UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam serangkaian pelaksanaan itu, juga dilakukan penandatangan MoU (Momorandum of Understanding) dengan Ombudsman RI, tentang 'Sinergi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Situbondo', Selasa (25/03/2025) tadi.

dengan adanya pelaksanaan itu, maka mempertegas komitmen pemerintah Kabupaten Situbondo, untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik. Termasuk, memastikan terciptanya pemerintahan yang transparan dan bersih.

Bupati Situbondo, Yusuf Rio Wahyu Prayogo, menyampaikan bahwa pembekalan ini menjadi yang pertama bagi Kabupaten Situbondo, dan sekaligus mendapat kunjungan langsung dari Ketua OMbudsaman RI, "Kehadiran Ombudsman RI merupakan bukti nyata komitmen kami untuk menciptakan pelayanan publik yang maksimal dan transparan. Kami juga telah menandatangani MoU dengan Ombudsman RI untuk bersama-sama mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik di daerah ini." Kata Mas Rio-sapaan Bupati Situbondo.

Sebasgai bagian dari upaya konkret untuk meningkatkan pelayanan publik, Bupati Rio juga memperkenalkan layanan pengaduan berbasis teknologi yang dinamakan Rio Call (ricall). Layanan ini memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk menyampaikan laporan mengenai ketidakpuasan atau keluhan terkait pelayanan publik yang diterima. Baik itu di tingkat desa maupun di instansi pemerintahan lain.

"Ricall terbuka untuk seluruh masyarakat Situbondo. Siapapun bisa menghubungi saya langsung melalui WhatsApp (WA) atau media sosial. Saya sangat aktif di berbagai platform, jadi jika ada layanan publik yang kurang maksimal, silakan laporkan kepada saya. Kami berkomitmen untuk segera menindaklanjuti," jelasnya.

Dirinya juga menambahkan, bahwa kegiatan ini merupakan salah satu langkah besar dalam meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah daerah. Sebagai lembaga negara yang independent, OMbudsaman RI berperan penting sebagai pengawas eksternal dalam sektor pelayanan publik.

"Ombudsman RI bertugas mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, menerima dan menindaklanjuti laporan masyarakat yang terkait dengan mal-administrasi. Baik itu yang dilakukan oleh instansi pemerintah, BUMN,BUMD, hingga badan swasta yang menjalankan tugas pelayananan publik tertentu," paparnya.

sementara itu, Ketua Ombudsman RI, Mokhammad Najih, mengungkapkan sejak tahun 2023 hingga Maret 2025, terdapat sembilan pengaduan yang masuk dari Kabupaten Situbondo. Sebagaian besar, pengaduan itu terkait dengan pelayanan di tingkat desa dan lembaga peradilan.

"pada 2023, itu ada satu pengaduan, Sementara pada 2024, itu jumlahnya meningkat menjadi delapan pengaduan, sedangkan hingga Maret 2025, belum ada laporan baru yang masuk," ujar Najih.

Dirinya juga menyoroti, akan pentingnya pelayanan publik yang maksimal sebagai salah satu cara untuk mencegah terjadinya mal-administrasi yang sering ditemukan adalah ketidakadilan dalam pemberian layanan. Seperti adanya praktik prioritas berdasarkan hunbungan keluarga atau kedekatan tertentu," ucapnya.

dalam penjelasannya, Najih juga mengidentifikasi 12 jenis mal-adminstrasi yang sering terjadi. Antara lain, penundaan berlarut, tidak memberikan pelayanan, pengabaian kewajiban hukum, penyalahgunaan wewenang serta permintaan imbalan.

Selain itu, ungkapnya, ada juga bentuk mal-adminstrasi lain. Seperti penyimpangan prosedur, tindakan tidak patut, keberpihakan, konflik kepentingan, diskriminasi dan ketidakmampuan dalam menjalankan tugas.

" Dari 12 jenis mal-adminstrasi tersebut, yang paling sering dilaporkan adalah penundaan berlarut. Yaitu, ketika yang seharusnya selali dalam waktu singkat justru tertunda hingga berhari-hari," tambahnya.

Dalam kesempatan itu, Najih juga memberikan apresiasi terhadap inisiatif Pemerintah Kabupaten Situbondo, dalam meluncurkan layanan Ricall."Kami mendukung penuh langkah Pemerintah Kabupaten Situbondo dengan layanan Ricall ini. Layanan ini adalah bentuk konkret dalam meningkatkan responsivitas pemerintah terhadap keluhan masyarakat, serta. Memastikan setiap permasalahan dapat diselesaikan dengan cepat dan tepat sasaran,"tambahnya. **(Her/gie/adv)**