

STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN, OMBUDSMAN RI SELENGGARAKAN AKSES PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

Selasa, 17 Januari 2023 - Yemima Dwi Kurnia Wati

JAKARTA - Kebutuhan masyarakat untuk menyampaikan keluhan terkait penyelenggaraan pelayanan publik semakin meningkat. Hal tersebut dapat tercermin dari tren peningkatan jumlah akses masyarakat dalam menyampaikan pengaduan kepada Ombudsman RI yang cukup signifikan dari tahun ke tahun. Namun, dari sisi lokasi, masih terdapat beberapa kabupaten/kota yang memiliki kategori akses rendah terhadap pengaduan pelayanan publik, khususnya terhadap Ombudsman RI selaku Lembaga Negara Pengawas Pelayanan Publik.

Hal ini disampaikan Kepala Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat Ombudsman RI, Patnuaji dalam rapat koordinasi awal persiapan penyelenggaraan Akses Pengaduan Pelayanan Publik di Hotel Gran Melia Jakarta, Selasa (17/01/2023). Kegiatan ini merupakan awal dari rangkaian kegiatan Akses Pengaduan Pelayanan Publik tahun 2023 di 50 (lima puluh) Kabupaten/Kota dengan Kategori Akses Sangat Rendah dan Rendah yang diselenggarakan oleh Ombudsman RI bekerja sama dengan Komisi II DPR RI dalam rangka mendekatkan layanan kepada masyarakat.

Kegiatan ini diikuti oleh Sekretariat Komisi II DPR RI yang dihadiri oleh Kepala Bagian Sekretariat Komisi II DPR RI, Tenaga Ahli Komisi II Bidang Anggaran, dan Kepala Sub Bagian Rapat Komisi II DPR RI, Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat Ombudsman RI, perwakilan Biro Administrasi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik, serta Biro Perencanaan dan Keuangan Sekretariat Jenderal Ombudsman RI.

Pada kesempatan ini, terdapat beberapa hal yang dibahas terkait persiapan penyelenggaraan kegiatan Akses Pengaduan Pelayanan Publik. Hal yang dibahas antara lain: mekanisme komunikasi antara Ombudsman RI dengan Komisi II DPR RI terkait jadwal dan teknis kegiatan, narahubung untuk setiap Anggota Komisi II DPR RI, dan penentuan target lokasi kegiatan.

"Kegiatan ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi masyarakat secara umum, Ombudsman RI, dan DPR RI terkait hak atas pelayanan publik yang berkualitas. Secara khusus bagi masyarakat yang berada pada lokasi pelaksanaan kegiatan," ucap Patnuaji.