

# OMBUDSMAN HIMBAU PENYELENGGARA TETAP PERHATIKAN KUALITAS LAYANAN DI ERA NEW NORMAL

Kamis, 11 Juni 2020 - Nafi Alrasyid

Semarang - Penyelenggaraan pelayanan publik harus tetap berjalan dengan baik, tidak terkecuali pada era *new normal*. Hal ini disampaikan Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Tengah melalui Asisten Bidang Pencegahan, Bellinda Wasistiyana Dewanty terkait pelaksanaan *new normal* di Jawa Tengah. (10/6/2020)

Bellinda menuturkan, sebagaimana amanat Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa, penyelenggara memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan berkualitas sebagai bentuk kepastian penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Kepastian tersebut dapat dilihat dari respon instansi penyelenggara terhadap laporan/pengaduan masyarakat.

Terhitung sejak 29 April 2020 sampai dengan 9 Juni 2020, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah telah membuka posko pengaduan daring yang dikhususkan kepada masyarakat terdampak bencana nasional Covid-19. Sebanyak 87 (delapan puluh tujuh) laporan/pengaduan masyarakat telah diterima Ombudsman. Permasalahan bantuan sosial masih menjadi substansi yang paling banyak dilaporkan masyarakat di Provinsi Jawa Tengah, kemudian disusul dengan substansi ekonomi/keuangan.

Lebih lanjut Bellinda menerangkan, sebanyak 35 laporan/pengaduan telah dinyatakan selesai dan 52 laporan/pengaduan masih memerlukan respon/tindak lanjut dari penyelenggara pelayanan publik.

"Undang-Undang Pelayanan Publik memberikan dukungan kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan yang memadai. Salah satu bentuk dalam mendukung iklim yang memadai tersebut adalah semakin tingginya partisipasi masyarakat. Khususnya pada masa pandemi ini sebagaimana diatur di dalam Pasal 18 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, apabila masyarakat dirugikan atas penyelenggaraan pelayanan publik, maka masyarakat memiliki hak untuk menyampaikan laporan/pengaduan.", tambah Bellinda.

Sedangkan terhadap instansi penyelenggara, Bellinda menyampaikan bahwa, Undang-undang Pelayanan Publik mengatur secara tegas adanya kewajiban penyelenggara untuk memberikan pelayanan berkualitas dan proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat. Instansi penyelenggara diwajibkan untuk menjunjung tinggi nilai-nilai profesionalisme, serta tidak mempersulit dan berlarut-larut dalam memberikan layanan sebagaimana amanat pasal 15 dan 34 Undang-undang Pelayanan Publik.

Ombudsman sebagai Lembaga Negara pengawas penyelenggara pelayanan publik dalam menindaklanjuti laporan/pengaduan sebagaimana amanat Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia memiliki kewenangan untuk melakukan pemeriksaan atas laporan/pengaduan yang disampaikan masyarakat. Pemeriksaan tersebut dilakukan Ombudsman untuk memperoleh keterangan secara utuh baik masyarakat maupun instansi penyelenggara. Oleh karenanya, dalam era *new normal* ini penyelenggara pelayanan publik wajib memahami tugas dan fungsinya dengan baik. Sehingga, keterbatasan tidak menjadi kendala dalam memberikan pelayanan berkualitas kepada masyarakat.

"Masing-masing pejabat publik yang diberikan amanah dalam memimpin organisasi/lembaga wajib memahami tugas dan fungsinya, khususnya saat ini di era *new normal* untuk segera dapat beradaptasi dengan baik. Ombudsman sendiri dalam menindaklanjuti laporan/pengaduan masyarakat di era *new normal* ini memaksimalkan pemeriksaan terhadap terlapor melalui surat, sambungan telepon, dan *video conference*. Hal ini, dilakukan untuk memperoleh keterangan yang utuh dan memberikan kesempatan kepada instansi terlapor untuk menggunakan hak jawab", ungkapnyalagi.

"Sehingga, sangat disayangkan apabila masih terdapat pejabat publik yang tidak menyadari bahwa kinerjanya diawasi. Tidak hanya oleh Ombudsman, masyarakat sebagai pengguna layanan juga memiliki hak untuk melakukan pengawasan. Oleh karenanya, kami pun mengimbau kepada masyarakat untuk tidak takut apabila mengetahui dan menjadi korban maladministrasi, dan dapat menyampaikan laporan/pengaduan ke Ombudsman RI.", tutup Bellinda. (ori-jateng, bwd)