

# OMBUDSMAN RI KALTIM AJAK WARGA SADAR PELAYANAN PUBLIK

Rabu, 19 Agustus 2020 - Cikra Wakhidah

Samarinda - Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Timur menggelar dialog interaktif di Radio RRI 97,6 FM secara *online* melalui Zoom Meeting, pada Rabu (19/8). Dialog ini mengusung tema "Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik", dengan pembicara Kepala Perwakilan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Timur, Kusharyanto dan Dosen Hukum Tata Negara Universitas Mulawarman, Rosmini.

Dialog ini bertujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas. "Tahun 2020 ini seharusnya Ombudsman melakukan Survei Kepuasan Masyarakat. Namun karena Covid-19, kegiatan mengukur standar pelayanan ditunda dahulu. Komitmen beberapa pihak untuk memenuhi Standar Pelayanan, mengingat di tahun 2019 lalu masih ada 1 (satu) kabupaten/kota yang laporannya masih kuning", ujar Kusharyanto.

Lebih lanjut, Kusharyanto menjelaskan, "Hasil dari Survei Kepatuhan adalah dalam bentuk Rapor Merah, Kuning, dan Hijau. Provinsi Kalimantan Timur sendiri sudah mendapatkan Rapor Hijau. Dari 9 (sembilan) kabupaten/kota di Provinsi Kalimantan Timur, ada 8 (delapan) kabupaten/kota yang mendapat Rapor Hijau. Peran Ombudsman dalam hal ini dengan melakukan pemantauan untuk kabupaten/kota yang mendapatkan Rapor Kuning dan melakukan pendampingan untuk kabupaten/kota yang mendapatkan Rapor Hijau."

"Mengisi Dirgahayu RI di tengah Covid 19, Ombudsman melakukan pengawasan di 3 bidang dasar pelayanan publik, yaitu: kesehatan, pendidikan, dan administrasi kependudukan. Pemantauan pelayanan publik oleh penyelenggara layanan harus sesuai dengan protokol, untuk mengantisipasi Covid-19 dengan menggunakan masker dan cuci tangan terlebih dahulu. Ombudsman lebih mengutamakan layanan secara *online*", lanjut Kusharyanto.

Dalam kegiatan ini, Rosmini mengatakan bahwa pelayanan yang harus diterima oleh masyarakat adalah hak dasar, karena masih ada anak-anak di sebagian daerah Kota Samarinda belum mendapatkan hak dasar mereka yaitu pendidikan. "Reformasi Birokrasi merujuk pelayanan publik yang lebih baik. Reformasi sendiri adalah sesuatu yang ingin kita capai, namun hingga saat ini reformasi belum sepenuhnya dijalankan. Dengan hadirnya Ombudsman sebagai pengawas, diawasi atau tidaknya para penyelenggara layanan publik seharusnya Tanggung jawab sebagai Aparatur Sipil Negara/ Calon Pegawai Negeri Sipil sudah melekat kewajiban untuk memberikan hak-hak masyarakat."

Menutup dialog ini, Ombudsman mengajak masyarakat Provinsi Kalimantan Timur untuk sadar 4 (empat) hal sebagai landasan hukum dalam pelayanan publik yaitu; persyaratan, baku mutu waktu, prosedur layanan, dan biaya. Kusharyanto berpesan kepada masyarakat bahwa masyarakat berhak bertanya. Jika menemukan kesalahan dalam mengakses layanan publik maka segera laporkan ke Unit Pengelolaan Pengaduan Internal terlebih dahulu. Sehingga Ombudsman hadir untuk menjamin pelayanan pemerintah itu sampai ke masyarakat, dan jika penyampaian laporan kepada Ombudsman melalui *Call Center* 137.