

OMBUDSMAN SUMUT BANGUN SINERGI DENGAN INSPEKTORAT

Senin, 18 Januari 2021 - Edward Silaban

Medan - Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Utara mengadakan rapat koordinasi dengan Inspektorat Provinsi Sumatera Utara pada Senin (18/1/2021). Pertemuan pertama di tahun 2021 ini sangat penting. Mengingat Inspektorat dan Ombudsman RI sesama lembaga pengawas pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Tujuan dari koordinasi tersebut untuk melakukan sinergitas sebagai sesama pengawas pelayanan publik.

Rapat koordinasi ini dihadiri oleh Kepala Perwakilan Abyadi Siregar, Kepala Keasistenan Pencegahan Edward Silaban, Kepala Keasistenan Pemeriksaan Laporan James Marihot Panggabean, Florencia Sipayung, Ricky Nelson Hutahaean dan Dody Permana. Hadir dari Inspektorat Pemerintah Provinsi Sumut terdiri dari Inspektur Pembantu (Irbn)-II Yilpipa Munandar, auditor Hafidz dan Dedi Sutendi serta Reiza Amien Nasution.

Abyadi Siregar menyampaikan sinergi Ombudsman RI Perwakilan Sumut dengan Inspektorat Pemprov Sumut selama ini sudah terbangun baik. Ini terlihat dari penanganan dan penyelesaian laporan pengaduan masyarakat yang disampaikan ke Ombudsman. Jadi setiap laporan yang masuk ke Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara dengan terlapor Pemerintah Daerah atau di lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Utara, suratnya selalu ditembuskan kepada Inspektorat Pemerintah Provinsi Sumatera Utara. Kemudian Inspektur menyurati Pemerintah daerah atau instansi terlapor agar menyelesaikan laporan dimaksud. Seperti laporan masyarakat yang pernah ditangani Ombudsman di Labuhanbatu, Asahan, Pematang Siantar dan Kota Binjai atas dorongan inspektorat laporan tersebut telah selesai.

Berdasarkan Sistem Informasi Penanganan Laporan (Simpel) Ombudsman RI bahwa tahun 2020 laporan yang ditangani Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara sebanyak 214 laporan, sebanyak 44,8 persen merupakan laporan terkait pemerintah daerah. Sebagai upaya percepatan penyelesaian laporan, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara telah membentuk Narahubung (*focal point*) pada masing-masing pemerintah daerah yang diwakili oleh Inspektorat pada tahun 2020.

Dalam pembentukan *focal point* tersebut, masing-masing pemerintah daerah melalui inspektorat membuat komitmen bersama yaitu, pertama, dalam rangka percepatan penyelesaian laporan/pengaduan penyelenggara pelayanan publik maka dibentuk *focal point* (narahubung) pada masing-masing pemerintah daerah. Kedua, membentuk unit pengelola pengaduan pada masing-masing Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Ketiga, membentuk dan/atau memperkuat unit pengelolaan pengaduan yang didukung dengan petugas, sarana dan prasarana serta anggaran yang memadai. Keempat, meningkatkan kapasitas petugas pengelola pengaduan secara periodik melalui evaluasi kerja. Kelima, menetapkan regulasi yang mendukung pengelolaan pengaduan dan regulasi untuk menetapkan petugas pengelolaan pengaduan. Keenam, monitoring rutin berkala petugas pengelolaan pengaduan bersama pembina penyelenggara pelayanan publik. Ketujuh, membentuk grup Whatsapp sebagai sarana komunikasi dengan 34 (tiga puluh empat) pemerintah daerah. Kedelapan, mengintegrasikan unit pengaduan ke dalam sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional layanan pengaduan *online* rakyat (SP4N LAPOR!).

Jika laporan tidak berjalan (tanpa tindak lanjut) maka Ombudsman akan berkoordinasi dengan Inspektorat. Oleh karena itu, dibentuk grup Whatsapp (WA) Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Utara dengan 34 Inspektorat Pemerintah Daerah untuk memudahkan komunikasi.

Yilpipa Munandar mengatakan bahwa setiap laporan yang masuk ke Inspektorat akan cepat ditindaklanjuti. Jika surat tertuju kepada Inspektorat maka sudah dibentuk Tim bahwa pengaduan yang masuk ke Inspektorat ditangani oleh Irbn Khusus yang dipimpin oleh Hafidz. Jika surat tembusan yang masuk ke Inspektorat maka bagian pengaduan akan menyurati Instansi yang menjadi tujuan surat. Hal ini sudah dilakukan oleh Inspektorat sejak tahun lalu. Akhirnya penyelesaian laporan sangat efektif.

Yilpipa berharap bahwa sinergi antar Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara dapat diperkuat dalam bentuk adanya Perjanjian Kerja Sama (PKS) di antara kedua pihak yang nantinya memuat petunjuk teknis (juknis) penyelesaian laporan. Saran tersebut disambut baik oleh Abyadi Siregar bahwa PKS tersebut sangat penting sebagai panduan bersama dan mendorong percepatan PKS.

