

REKOMENDASI PARA AHLI DI TAHUN POLITIK

Selasa, 11 Desember 2018 - Rizki Arrida

Menjelang tahun politik 2019 mendatang, Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan telah mengusung satu kegiatan bertema "Ombudsman Mendengar". Dari forum tersebut Ombudsman mengundang seluruh para ahli dan praktisi di sejumlah bidang yang di rasa sering berinteraksi dengan pelayanan publik.

Pada kegiatan tersebut dihadiri oleh sejumlah kalangan profesional dan ahli seperti Ketua Asosiasi Mediator Indonesia (AMINDO), PERADI, Ketua PPAT, Ketua IGI, Ketua PGRI, Organda, LPJK Kalsel, Ikatan Psikolog Kalsel, dan sejumlah profesi lainnya. sebagian besar para profesi tersebut antusias menceritakan pengalaman dan keluhan mereka berurusan dengan pelayanan publik.

Berbagai persoalan yang menimpa kalangan profesi seperti penundaan berlarut pelayanan, diskriminasi, pelayanan tak patut, penyimpangan prosedur sampai sering mendapatkan sikap layanan tak ramah juga disampaikan dalam forum tersebut.

Yang menjadi catatan menarik Ombudsman sekaligus pertanyaan. Apabila kalangan profesi yang notabene kelas menengah atau orang-orang yang berpendidikan serta memiliki "pengaruh" masih mendapat perlakuan layanan buruk. Bagaimana dengan masyarakat biasa, apalagi tidak mampu?

Sejumlah kasus maladministrasi yang dihadapi para ahli atau profesi tersebut diantaranya menyangkut layanan pertanahan, kesehatan, infrastruktur, Adminduk, pendidikan, kepegawaian, investasi, pertambangan, pengelolaan dana desa, lingkungan hidup, peradilan, perpajakan dan kepolisian.

Mereka menilai masih banyak penyimpangan yang terjadi pada setiap lapisan pelayanan masyarakat disebabkan sejumlah aspek diantaranya lemahnya pengawasan eksternal dan Internal, belum adanya unit pengelola pengaduan di setiap layanan publik, tidak terintegrasinya program SP4N (sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional), dan kekurangtanggapan penyelenggara pelayanan publik dalam mengatasi keluhan masyarakat.

Ironis memang, pelayanan publik yang harusnya menjadi indikator utama dalam menilai kemajuan dan keberadaban suatu daerah bahkan negara. Masih belum sepenuhnya dilaksanakan dan diwujudkan dalam prakteknya di Republik ini.

Ditambah di tahun politik ini, para ahli mengingatkan publik untuk cermat dan berhati-hati sebab jangan sampai terserang janji palsu calon pemimpin atau calon wakil rakyat, hanya berjanji tanpa bukti

Melihat potret demikian para ahli tersebut merekomendasi beberapa hal yang dianggap strategis dalam rangka percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik di daerah. Rekomendasi tersebut yakni :

Pertama, agar seluruh kepala daerah merealisasikan janji mereka dalam perbaikan pelayanan publik di masing-masing kabupaten/kota ataupun provinsi seperti yang telah disampaikan saat kampanye, sebagai tanggung jawab kepada rakyat pemilih.

Kedua, membangun sistem pengelolaan pengaduan yang transparan, akuntabel, cepat, tepat dan penuh tanggung jawab. Sehingga setiap keluhan warga masyarakat dapat di tindaklanjuti sesuai prosedur, dan tidak berlarut.

Ke tiga, meminta Ombudsman pusat dan perwakilan untuk lebih aktif "jemput bola" terhadap keluhan atau laporan pelayanan publik yang masih kerap terjadi di pelosok atau pinggiran kota. Namun sulit untuk terpublikasi, juga turut mengawal kasus pelayanan publik yang masuk media. Selain itu mengefektifkan penyelesaian laporan yang lebih cepat agar memberikan kepastian kepada publik

Ke empat, mendukung program Ombudsman untuk memberikan penilaian kepatuhan pelayanan publik di setiap lini penyelenggara pelayanan. Sesuai dengan amanat Undang-undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik khususnya terkait pemenuhan komponen standar pelayanan publik serta memublikasikan kepada publik agar menjadi fokus perbaikan oleh kepala daerah atau penyelenggara

Ke lima, memberikan sanksi tegas kepada para pelaku malaadministrasi serta membangun sistem pencegahan dini terhadap maladministrasi yang akan berbahaya apabila teus menerus dibiarkan atau dilakukan oleh penyelenggara

pelayanan publik di daerah

Semoga lima rekomendasi para ahli di tahun politik mampu mencegah malaadministrasi tersebut, bisa dilaksanakan oleh pemerintah daerah, penyelenggara pelayanan, Ombudsman, DPRD, dan masyarakat agar peradaban pelayanan publik semakin baik.