

BAHAS EVALUASI PELAYANAN PUBLIK, OMBUDSMAN OPTIMIS PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK LEBIH KUAT

Kamis, 13 April 2023 - Siti Fatimah

Jakarta - Ketua Ombudsman RI, Mokhammad Najih dan Wakil Ketua Ombudsman RI, Bobby Hamzar Rafinus dan serta Plh. Sekretaris Jenderal Ombudsman RI, Marsetiono hadir dalam Rapat Dengar Pendapat (RDP) bersama Komisi II DPR RI untuk membahas evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik, evaluasi penerapan sistem merit dalam kebijakan dan manajemen ASN, isu-isu aktual lainnya di Ruang Rapat Komisi II Gedung Nusantara DPR RI, Rabu (12/4/2023).

Dalam paparannya Najih menerangkan, bahwa pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik pada masa pemulihan covid telah memberikan optimisme di semua sektor layanan. Oleh karena itu Ombudsman melalui kegiatan penyelesaian laporan masyarakat dan pencegahan maladministrasi, mendorong penyelenggaraan pelayanan publik berbenah meningkatkan kapasitas dan tatakelolanya sepanjang tahun 2022.

"Dengan strategi ini diharapkan penyelenggara pelayanan publik akan pulih lebih kuat pada tahun 2023," terang Najih.

Pada tahun 2022, Ombudsman pusat dan kantor perwakilan secara keseluruhan menangani 22.197 kasus, laporan masyarakat sebanyak 6.767, konsultasi non-laporan 11.427, respon cepat sebanyak 1.437, dan investigasi atas prakarsa sendiri 88. Sisanya 2.478 tembusan kasus. Najih juga menyampaikan jumlah penyelesaian laporan dugaan maladministrasi yang telah ditangani Ombudsman RI selama tahun 2022.

"Sepanjang tahun 2022 Ombudsman telah menyelesaikan sebanyak 8.292 kasus dugaan maladministrasi. Dengan kasus tertinggi adalah penundaan berlarut sebanyak 1.456 kasus, tidak memberikan pelayanan sebanyak 1.242 kasus, dan 780 kasus penyimpangan prosedur," ungkap Najih.

Najih menyampaikan saran perbaikan kepada Presiden, Menpan-RB, dan Menteri Dalam Negeri terkait hasil survei kepatuhan.

"Ombudsman mendorong setiap kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah untuk mengimplementasikan dan memahami standar pelayanan publik serta pemenuhan unit pengelolaan pengaduan di setiap instansi pelayanan publik. Serta melakukan evaluasi dan pengawasan kepada kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah dalam rangka melaksanakan Undang-Undang No. 25/2009," ungkap Najih.

Menanggapi hal tersebut, Anggota Komisi II DPR RI, Hugua menegaskan agar Rekomendasi Ombudsman harus bersifat mengikat, jangan sampai rekomendasi hanya memenuhi kepentingan formalnya saja. Sehingga eksistensi lembaga Ombudsman benar-benar dirasakan, walaupun dia bukan lembaga hukum atau penegak hukum.

"Kalau Ombudsman mempunyai kekuatan yang hebat, para pelapor mereka pasti lari ke Ombudsman. Sementara pelapor ini tidak paham bahwa ada lembaga Ombudsman yang keren, memberikan mediasi dan rekomendasi yang mengikat kepada lembaga-lembaga negara demi bangsa dan negara, demi rakyat. Saya rasa ini perlu menjadi perbaikan kedepan," tegas Hugua.

Hadir dalam rapat tersebut Anggota Komisi II DPR RI, Endro Suswantoro Yahman, Hugua, Haruna, Bagus Adhi Mahendra Putra, Guspari Gaus serta Ketua Komisi Aparatur Sipil Negara, Agus Pramusinto. (fat)

