

# BAHAS TARGET 2024, OMBUDSMAN: TINGKATKAN KUALITAS WAKTU PENYELESAIAN LAPORAN

Senin, 04 Desember 2023 - Muhamad Fatra Dasa Mura

Bogor - Ketua Ombudsman RI, Mokhammad Najih memberikan sambutan sekaligus membuka Bimbingan Teknis Penerimaan Verifikasi Laporan (PVL) dan Penyelesaian Laporan (PL) Asisten Ombudsman RI, pada Senin (4/12/2023) di Swiss-Bel Hotel, Bogor. Turut hadir Sekretaris Jenderal Ombudsman RI, Suganda Pandapotan Pasaribu.

Dalam sambutannya, Najih menyebutkan bahwa saat ini Peraturan Ombudsman (PO) Nomor 16 dan Nomor 48 sedang dalam proses perubahan. Najih menambahkan bahwa penyelenggaraan Bimtek selama seminggu kedepan berupaya untuk melakukan diskusi langsung terhadap penajaman kedua PO tersebut.

"Saya harap pertemuan ini dapat mengoptimalkan revisi PO yang ada. Mengingat di Ombudsman sudah ada Tata Naskah Dinas, sehingga kita hanya perlu melakukan pengembangan dan penajaman dari PO yang telah ada," ujar Najih.

Najih juga menegaskan terkait target Ombudsman RI di tahun 2024 salah satunya adalah berfokus untuk meningkatkan kualitas waktu penyelesaian laporan. Lebih jauh, Najih mengingatkan bahwa redaksional substansi perlu penyeragaman.

"Kita sudah masuk dalam era digitalisasi, pandemi juga sudah berlalu. Saya rasa tahun depan kita harus lebih baik lagi dalam menyelesaikan laporan masyarakat, utamanya percepatan penyelesaian laporan," ujar Najih.

Sementara Kepala Biro Sumber Daya Manusia Ombudsman RI, Leni Milana memaparkan bahwa hasil penjaminan mutu terhadap pelaksanaan tugas dan fungsi penyelesaian laporan masyarakat yang dilakukan oleh Keasistenan Utama Manajemen Mutu (KUMM) dalam kurun waktu 2021 sampai dengan 2023 di sejumlah unit kerja penyelesaian laporan di tingkat Pusat dan Perwakilan diantaranya menunjukkan permasalahan pada kompetensi Asisten Ombudsman yang menangani laporan masyarakat.

"Hal ini menyebabkan penyelesaian laporan masyarakat melewati baku mutu waktu; terdapat laporan Backlog (tidak mengalami perkembangan); Prosedur dan kertas-kertas kerja penyelesaian laporan tidak sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang berlaku; naskah dinas terkait penyelesaian laporan tidak sesuai dengan peraturan yang berlaku; dan tidak melakukan pemutakhiran data pada Sistem Informasi Penyelesaian Laporan Masyarakat," terang Leni.

Leni menjelaskan bahwa kegiatan bimbingan teknis dapat menjadi salah satu upaya memecahkan permasalahan mutu dalam pelaksanaan tugas dan fungsi utama Ombudsman menyelesaikan laporan masyarakat.

"Diharapkan dari kegiatan Bimbingan Teknis ini dapat meningkatkan mutu dari produk-produk dan proses penyelesaian laporan masyarakat sehingga secara berkesinambungan dapat meningkatkan pula efektivitas pengawasan Ombudsman RI dalam mewujudkan kualitas pelayanan publik di Indonesia," tutup Leni. (MFM)