

GELAR KULIAH UMUM DI UMJ, OMBUDSMAN RI UNGKAP KONDISI PELAYANAN PUBLIK SAAT INI

Selasa, 08 Oktober 2024 - Nurul Istiamuji

Tangerang Selatan - Ketua Ombudsman mengungkapkan kondisi pelayanan publik di Indonesia saat ini saat memberikan kuliah umum di Universitas Muhammadiyah Jakarta (UMJ) di Tangerang Selatan pada Selasa (8/10/2024). Menurutnya, pertama, kondisi pelayanan masih berada pada tahap pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat seperti sandang, pangan dan papan.

Kedua, tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan dan maklumat pelayanan masih lemah. Hal ini dibuktikan dengan hasil survei Kepatuhan Ombudsman RI yang belum semuanya memiliki kualitas tinggi. Ketiga, kualitas pelayanan publik belum merata. Keempat, kemampuan adaptif pemerintah pusat dan daerah dalam menjawab tantangan perubahan belum satu ritme yang sama. Kelima, pengelolaan pengaduan masyarakat belum maksimal, baik dari aspek fasilitas maupun tenaga pengelola pengaduan. Keenam, masih banyaknya masyarakat yang tidak puas dengan kualitas layanan yang didapatkan, dibuktikan dengan laporan/aduan kepada Ombudsman.

"Dari kondisi pelayanan publik tersebut, Ombudsman bertugas mengawasinya, memberikan koreksi dan saran apabila terdapat kesalahan penyelenggara pelayanan dalam memberikan pelayanan," urai Najih.

Meneruskan, Najih menyampaikan tiga indikator akuntabilitas pelayanan publik, yaitu pertama adanya keterbukaan seluruh proses pelayanan seperti persyaratan, biaya, dan Waktu. Kedua, kemudahan peraturan dan prosedur pelayanan untuk dapat dipahami oleh pengguna dan pemangku kepentingan yang lain. Ketiga, kemudahan untuk memperoleh informasi mengenai berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan publik.

"Semakin mudah pengguna memperoleh informasi mengenai pelayanan publik, maka semakin tinggi akun akuntabilitasnya," tukas Najih.

Sementara itu di kesempatan yang sama, Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Jakarta, Dwi Putri Cahyawati menyampaikan harapan kuliah umum ini dapat dijadikan forum untuk berbagi ilmu mengenai Ombudsman untuk selanjutnya dapat dijadikan materi kurikulum di UMJ.(NI)