

OMBUDSMAN RI GELAR SEMINAR NASIONAL BAHAS TRANSFORMASI PELAYANAN PUBLIK DAN REVISI UU 37 TAHUN 2008

Rabu, 06 Maret 2024 - Anita Widyaning Putri

JAKARTA - Dalam rangka memperingati Hari Ulang Tahun (HUT) Ombudsman RI ke 24, Ombudsman menyelenggarakan Seminar Nasional dengan tema Transformasi Pelayanan Publik dan Penguatan Pranata Pengawasan, pada Rabu (6/3/2024) di Kantor Pusat. Seminar ini membahas beberapa hal di antaranya adalah transformasi pelayanan publik dan Revisi Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI.

Wakil Ketua Ombudsman Bobby Hamzar Rafinus dalam sambutannya menyampaikan topik hari ini dikaitkan dengan rencana Revisi UU 37 Tahun 2008 dan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. "Kedua UU ini punya kaitan yang erat. Ombudsman juga menaruh perhatian terkait rancangan revisi UU Pelayanan Publik," ujarnya.

Dalam kesempatan ini, Bobby berharap dalam perjalanan ke depan melaksanakan tugas-tugasnya, Ombudsman dapat bekerja sama dengan para mitra kerjanya, baik kementerian, lembaga maupun pemerintah daerah. "Tak hanya itu, mungkin suatu waktu bapak/ibu sebagai terlapor, karena kami menerima laporan masyarakat, maka dalam proses penyelesaian masyarakat kami perlu kerja sama dengan bapak/ibu," ucapnya.

Anggota Ombudsman RI, Robert Na Endi Jaweng dalam kesempatan yang sama menyampaikan bahwa instrumen perlindungan hak masyarakat salah satunya adalah pelayanan publik. "Tanda hadir atau absennya negara adalah pelayanan publik. Jadi pelayan publik harus mengetahui apa yang dibutuhkan masyarakat. Ini paradigma yang sangat penting," ujarnya.

Robert menambahkan, puncak dari kualitas pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat. "Pelayanan publik yang membahagiakan harus kita ikhtiarkan untuk bisa tercapai," ucapnya.

Saat ini, tantangan yang dihadapi adalah penagawasan dan penegakan hukum. Sehingga penguatan pranata pengawasan sangat dibutuhkan. Pengawasan dalam hal ini adalah yang berbasis pada masyarakat.

Terkait revisi UU Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI, Robert menjelaskan terdapat tiga kata kunci yakni kewenangan, kelembagaan dan kedudukan. "Tiga kepingan kunci ini sangat strategis. Semoga dalam proses pembahasannya di DPR mendapatkan dukungan dari segenap pihak. Jika revisi tersebut disahkan maka ini adalah hadiah bagi masyarakat," terangnya.

Sekretaris Jenderal Ombudsman RI, Suganda Pandapotan Pasaribu pada kesempatan ini mengupas mengenai penguatan pengawasan dalam transformasi pelayanan publik. Penguatan tersebut tertuang dalam revisi UU Ombudsman RI di antaranya, kedudukan Pimpinan Ombudsman sebagai Pejabat Negara untuk memperkuat posisi Ombudsman, penguatan struktur organisasi serta perlindungan pelapor dan pihak terkait untuk menjamin keamanan, keselamatan, dan hajat hidup.

Kepala Badan Keahlian DPR RI, Inosentius Samsul menyampaikan proses dan 17 substansi revisi UU Ombudsman RI. Di antaranya perubahan dilakukan terhadap definisi Ombudsman, Terlapor, dan Rekomendasi Ombudsman. Dalam definisi Ombudsman objek pengawasan Ombudsman diperluas sehingga mencakup pula penyelenggaraan pelayanan publik oleh badan usaha milik desa. Selain itu, Rekomendasi Ombudsman mengatur hal-hal yang harus dimuat dalam Rekomendasi dan menambahkan kata "wajib" sebagai daya ikat rekomendasi Ombudsman.

Inspektur Jenderal Kementerian Hukum dan HAM, Razilu menyampaikan pemaparan mengenai berbagai inovasi pelayanan publik yang dilaksanakan di instansinya. Di antaranya permohonan dan perpanjangan visa secara online, pengajuan izin tinggal dalam bentuk elektronik, dan lain-lain.

Asisten Deputi Pengembangan Sistem dan Strategi Kebijakan Pelayanan Publik Kementerian PAN dan RB, Muhammad Yusuf Kurniawan mengatakan saat ini instansinya sedang mengajukan revisi UU Pelayanan Publik untuk Transformasi Pelayanan Publik yang lebih baik. Dengan mengusung 7 agenda yakni inovasi pelayanan publik, partisipasi masyarakat, pelayanan inklusif, pelayanan terpadu, penyelesaian pengaduan terintegrasi secara nasional, digitalisasi pelayanan publik dan penguatan strategi kebijakan pelayanan publik. (awp)

