

OMBUDSMAN GELAR SEMINAR PELAYANAN PUBLIK, MAHFUD-MENLU RETNO HADIR

Rabu, 27 November 2019 - Fuad Mushofa

Jakarta - [Ombudsman RI](#) menggelar 'Seminar Propartif dan Penganugerahan Predikat Kepatuhan Tahun 2019'. Anggota [Ombudsman RI](#) Adrianus Meliala menjelaskan bahwa kegiatan ini berupaya menawarkan sistem baru pelaporan publik dari masyarakat.

"Jadi seminar propartif adalah seminar untuk bagaimana para instansi penerima layanan publik ketika menerima keluhan dari masyarakat itu tidak dengan formalistik, tidak dengan kaku, tidak dengan daya pijak pejabat, tapi dengan gaya humble, ramah, informal. Sehingga masyarakat yang punya masalah itu kemudian terdorong untuk melapor," kata Adrianus di Hotel JS Luwansa, Jalan HR Rasuna Said, Kuningan, Jakarta Selatan, Rabu (27/11/2019).

Adrianus mengatakan masyarakat yang melakukan pelaporan publik adalah mereka yang memiliki keresahan. Karena itu, menurutnya, pendekatan propartif yang ramah diharapkan mampu mendorong partisipasi masyarakat untuk melaporkan keresahannya.

"Bandingkan dengan orang-orang yang datang ke kami misalnya itu bukan orang yang seneng kan tapi orang yang gini semua, sudah mau marah aja tuh. Maka dengan pendekatan propartif ini kita harapkan mereka mau melapor, mau datang sehingga kami juga bisa merespons dengan cepat," ujar dia.

Dia menyampaikan kegiatan Ombudsman ini terdiri dari seminar dan penganugerahan. Terkait seminar, Adrianus mengatakan fokus kegiatannya lebih untuk sinergitas beberapa lembaga terkait pelaporan publik.

"Untuk yang pertama ini maka kami juga mengundang semua instansi yang memiliki delik pengaduan. Mulai dari Kemenpan, semua, sekjen DPR, KSP, Setneg, semua yang punya pengaduan agar mendengar acara kami ini, agar meniru. Dengan begitu kami harapkan banyak yang melapor dan mengadu," ucap Adrianus.

Selain seminar, kegiatan ini juga akan memberikan penganugerahan predikat kepatuhan pada beberapa kementerian. Adrianus menjelaskan, penilaian penganugerahan ini terdiri dari beberapa penilaian yang mendasar tapi penting untuk dipenuhi.

"Kedua adalah soal survei kepatuhan. Itu adakah survei yg besar sekali yg dilakukan ombudsman, sejak lima tahun, yang meliputi 800 entitas, kementerian, lembaga, pemda tingkat satu tingkat dua. Tahun ini adalah tahun terakhir sesuai dengan RPJMN 2024 2029, tinggal 4 kementerian, 4 lembaga sisa. Dari 4 itu ada dua yang mendapat nilai hijau dan kami akan berikan predikat yang bersifat tinggi," sambungnya.

Adrianus lantas menjelaskan beberapa hal yang dinilai tersebut. Hal ini, menurutnya, perlu dipenuhi agar pelayanan dari berbagai lembaga dapat ditingkatkan.

"Kepatuhan terhadap standar layanan yang ditetapkan Undang-undang 25 tentang layanan publik namanya. Di situ ada 14 item. Item ini agak sederhana tapi di Undang-undang bahwa ketika kita datang ke Kemenlu, dalam hal ini, mau ngurus visa, paspor, dan seterusnya, itu misalnya ada nggak ruang tamu, ada nggak WC, ada nggak ruang laktasi, ada nggak ruang rambatan kalau kita difabel, ada nggak jembatan untuk naik ke atas kalau kita pakai kursi roda, remeh-remeh. Tapi kalau itu nggak dipenuhi mereka standar minimal kan, maka bagaimana mau naik ke tingkat yang lebih tinggi," jelas Adrianus.

Kegiatan ini dimulai sekitar pukul 09.25 WIB. Hadir pula dalam kegiatan ini Menko Polhukam Mahfud Md, Menteri Luar Negeri Retno Marsudi, dan Ketua Ombudsman Amzulian Rifai.