

OMBUDSMAN NEGARA SAHABAT BICARA SOAL MENGATASI GANGGUAN PELAYANAN PUBLIK

Jum'at, 08 Maret 2019 - Anita Widyaning Putri

Siaran Pers

Jumat, 8 Maret 2019

JAKARTA- Ombudsman Republik Indonesia mengundang Ombudsman Australia, Thailand, Timor Leste dan Malaysia untuk berbicara tentang permasalahan pelayanan publik dalam Seminar Internasional "*A Better Public Service Delivery in The Era Of Disruption*" di Hotel Novotel Palembang, Senin (11/3) mendatang. Seminar tersebut merupakan rangkaian peringatan Hari Ulang Tahun (HUT) Ombudsman RI ke 19.

Ketua Ombudsman RI, Prof. Amzulian Rifai S.H., LL.M., Ph.D menjelaskan, Ombudsman negara sahabat diundang untuk berbagi pengalaman mengenai berbagai situasi yang pernah, sedang dan akan mereka hadapi di negara masing-masing. "Diharapkan mereka juga memberikan penjelasan tentang bagaimana mereka mengelola situasi yang mengganggu (disrupsi) demi kualitas pelayanan publik yang lebih baik," ujarnya di Kantor Ombudsman Pusat, Jakarta Selatan, Sabtu (9/3).

Adapun narasumber yang akan hadir adalah *Office of Commonwealth Ombudsman*, Jaala Hinchcliffe, *Ombudsman of Thailand*, General (Ret.) Viddhavat Rajatanun, *Provedoria dos Direitos Humanos e Justica*, Ms. Jesuina Maria Ferreira Gomes) dan *Public Complaints Bureau Prime Minister's Department Malaysia*, Datuk Harjeet Singh.

Seminar internasional ini juga mendorong beberapa pembicara baik dari dalam maupun luar negeri untuk membahas berbagai solusi untuk mengatasi tantangan atas disrupsi di berbagai bidang pelayanan publik di Indonesia. Seminar internasional yang juga didukung oleh *Department Of Foreign Affairs and Trade (DFAT)* Australia ini bertujuan untuk membahas topik di atas dengan asumsi bahwa pelayanan publik yang diadakan oleh birokrasi di Indonesia juga ditantang oleh situasi yang sama.

Ombudsman Republik Indonesia, sebagai pengawas pelayanan publik sepanjang tiga tahun terakhir yaitu tahun 2016-2018 telah menerima sebanyak 27.345 pengaduan dari masyarakat atas dugaan maladministrasi yang terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. "Peringkat tiga besar dugaan maladministrasi yang diterima adalah penundaan berlarut (*undue delay*), penyimpangan prosedur dan tidak memberikan pelayanan. Sementara peringkat tiga besar instansi pelayanan publik yang banyak dikeluhkan adalah Pemerintah Daerah, Kepolisian dan Kementerian Pertanian (BPN/ATR)," papar Amzulian.

Jika di Indonesia Ombudsman RI berperan sebagai pengawas pelayanan publik, namun di beberapa negara tetangga, kewenangan Ombudsman tidak hanya dalam rangka mengawasi pelayanan publik namun juga berperan dalam upaya pemberantasan korupsi dan juga untuk perlindungan hak asasi manusia.

Selain itu, akan ada sesi pleno dengan tiga subtema yakni "Pengalaman Mengalami dan Menang atas Disrupsi di Sektor Pelayanan Publik" dengan pembicara Dirkamsel Korlantas Polri, Brigjen. Pol. Dr. Chryshnanda Dwilaksana, M.Si, Gubernur Sulawesi Selatan, Prof. Dr. Ir. H.M. Nurdin Abdullah, M.Agr, Corporate Deputy Director of Passenger Transport Marketing and Sales PT KAI, Hendy Helmy, ST., MBA, dan Kepala Perwakilan Ombudsman Provinsi DIY Budhi Masturi, S.H.

Subtema kedua adalah "Bagaimana Peran Lembaga Pengawas Eksternal menghadapi Disrupsi di sektor Pelayanan Publik" dengan pembicara Komisioner KPPU, Dr. Drs. Chandra Setiawan, M.M., Ph.D, Komisioner KPK 2003-2007, Erry Riyana Hardjapamekas, Ahli Hukum Administrasi Negara Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya, Dr. Saut Parulian Panjaitan, S.H., M.Hum., dan Kepala Perwakilan Ombudsman Provinsi Sumatera Selatan, M. Adrian Agustiansyah, S.H., M.Hum.

Subtema ketiga adalah "Setelah Disrupsi: Gelombang Perubahan di Sektor Pelayanan Publik" dengan pembicara Deputy Komisioner Edukasi dan Perlindungan Konsumen OJK Sarjito, SE., SH., MM, Direktur Utama TVRI, Helmy Yahya, Chief Strategi and Investment Officer Traveloka Hendrik Tjahja Susanto dan Kepala Perwakilan Ombudsman NTB Adhar Hakim, S.H., M.H.

Seminar ini diikuti oleh peserta eksternal dari beberapa negara tetangga di Asia Tenggara, demikian pula para pemangku kepentingan yang kerap berinteraksi dengan Ombudsman RI seperti kementerian/lembaga, 34 pemerintah provinsi, pemerintah daerah se-Sumatera Selatan, para akademisi, organisasi masyarakat sipil, dan media massa. Selain itu peserta dari Internal Ombudsman RI yaitu Para Pimpinan Ombudsman, Sekretaris Jenderal, Para Kepala Perwakilan dari 34 Provinsi, Asisten Ombudsman RI baik dari Pusat maupun Kantor Perwakilan di 34 Provinsi dan para staf Sekretariat Jenderal. (Humas)