

OMBUDSMAN RI: BLU GARDA TERDEPAN WUJUD TUJUAN NEGARA

Selasa, 31 Oktober 2023 - Hasti Aulia Nida

Jakarta- Badan Layanan Umum merupakan salah satu garda terdepan perwujudan tujuan negara untuk memajukan kesejahteraan umum. Hal ini disampaikan oleh Anggota Ombudsman RI, Yeka Hendra Fatika saat menjadi narasumber dalam kegiatan *Focus Group Discussion* Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI, yang diselenggarakan oleh Direktorat Pembinaan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (PPK BLU), Direktorat Jenderal Perbendaharaan, Kementerian Keuangan RI pada Selasa (31/10/2023) di Gedung Prijadi Praptosuhardjo.

Dalam paparannya, Yeka Hendra Fatika mengatakan bahwa ruang lingkup pelayanan publik oleh Badan Layanan Umum (BLU) yaitu pelayanan jasa yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang diperlukan oleh publik, pelayanan administrasi yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan publik, dan pelayanan barang yang menghasilkan bentuk atau jasa barang yang digunakan oleh masyarakat.

Beberapa permasalahan BLU yang Ombudsman RI temukan yaitu perilaku penyelenggara dan pelaksana yang tidak patuh, dikarenakan BLU rawan diisi oleh pihak-pihak yang mencari rente berlebih, sehingga berpotensi merugikan masyarakat dan negara. Permasalahan pengaduan yang tidak optimal, dikarenakan pengelolaan pengaduan BLU seringkali tidak optimal sehingga masyarakat lebih memilih menyampaikan keluhan di media sosial, bahkan demonstrasi. Permasalahan korupsi, dikarenakan BLU rawan tindak pidana korupsi diduga akibat mismanagement yang diisi oleh sumber daya manusia yang tidak kompeten dan tidak memiliki standar pengawasan yang optimal.

"Maladministrasi merupakan satu langkah menuju korupsi, kegiatan korupsi sudah pasti maladministrasi sedangkan maladministrasi belum tentu korupsi, maka penting agar tata kelola pemerintahan minimal memiliki tiga prinsip pemerintahan yang baik yaitu transparan, partisipatif, dan akuntabilitas," terang Yeka.

Yeka menyampaikan bahwa pelayanan publik lahir dari integritas, keterbukaan, responsiveness pada kebutuhan warga, dan daya inovatif dengan strategi advokasi promosi yang transparan dalam sistem pelayanan yang berprioritas pada kebutuhan dasar, efisiensi, dan efektivitas penggunaan dana publik.

Potensi maladministrasi oleh BLU yang sering dilaporkan yaitu penundaan berlarut berupa penguluran waktu penyelesaian layanan atau memberikan layanan melebihi baku mutu waktu dari janji layanan. Penyimpangan prosedur berupa layanan publik yang tidak sesuai dengan alur atau prosedur layanan. Perbuatan tidak patut berupa perilaku tidak layak dan patut yang dilakukan oleh penyelenggara layanan publik.

Menyambung dengan hal tersebut, Yeka menjelaskan beberapa tindakan guna mewujudkan pelayanan publik yang prima pada BLU yaitu pertama penguatan pengelolaan pengaduan dengan menyiapkan sarana pengaduan, menindaklanjuti pengaduan, dan penyiapan unit pengelolaan pengaduan. Kedua, penilaian kepuasan terhadap pelayanan guna bahan evaluasi sebagai perbaikan pelayanan. Ketiga, penguatan standar pelayanan dengan menyepakati antara penyelenggara dan pengguna layanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang prima. Keempat, transparansi dan akuntabilitas sehingga masyarakat mendapatkan informasi terbuka yang akuntabel terkait pelayanan yang diberikan.

"Ombudsman RI dengan senang hati melakukan pendampingan pencegahan maladministrasi di lingkungan BLU guna meningkatkan pelayanan publik yang prima sehingga masyarakat dapat mendapatkan pelayanan yang baik dengan sama-sama mendeteksi dan mendiagnosa kecenderungan terjadinya potensi maladministrasi dan diakhirnya nanti akan diputuskan treatment yang baik untuk pelayanan publik di BLU," ungkap Yeka. (HA/MFDM)