OMBUDSMAN RI HARAP MASYARAKAT IKUT AKTIF MENGAWASI PELAYANAN PUBLIK

Selasa, 20 Juni 2023 - Yemima Dwi Kurnia Wati

JAKARTA - Negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warganya melalui sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif. Hal ini ditegaskan oleh Anggota Ombudsman RI, Hery Susanto saat menjadi narasumber pada Advance Training Nasional Badan Koordinasi Himpunan Mahasiswa Islam (Badko HMI) Kalimantan Selatan-Tengah pada Selasa, (20/6/2023) yang dilaksanakan secara *hybrid*.

Hery melanjutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik yang baik merupakan perwujudan cita-cita bangsa untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa sesuai amanat Pembukaan UUD 1945.

"Oleh karenanya Ombudsman RI bertugas sebagai sentra pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik. Tugasnya adalah untuk memastikan pelayanan publik harus diberikan oleh para penyelenggara negara," jelas Hery.

"Dalam pasal 2 dan 3 UU No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik ditegaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi pelaksanaan pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, pengelolaan informasi, pengawasan internal, penyuluhan masyarakat dan pelayanan konsultasi. Jadi itu jangan dikurangi lagi karena sudah minimal," tambahnya.

Ombudsman RI memerlukan sinergi dan harmoni dengan adanya partisipasi masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik. Sebab jika tidak maka akan terjadi sengkarut maladministrasi.

"Tanpa partisipasi masyarakat yang baik dapat dipastikan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik tidak akan maksimal. HMI diharapkan turut aktif dalam pengawasan pelayanan publik," jelasnya.

Ia juga menjelaskan terkait mekanisme penanganan laporan maladministrasi yang disampaikan kepada Ombudsman RI, baik itu dalam tahap penerimaan dan verifikasi laporan, syarat-syarat penyampaian laporan, dan tindak lanjutnya.

"Kami juga menerapkan sistem Respons Cepat Ombudsman (RCO) dalam penyampaian laporan, penyampaian melalui Whatsapp, SMS, atau email.

"Dalam aduan yang bersifat darurat, mengancam keselamatan jiwa dan hak hidup warga. Seperti listrik mati tanpa pemberitahuan, pelayanan kesehatan, dana bantuan sosial, atau jalan rusak dan sejenisnya bisa disampaikan langsung ke Ombudsman RI melalui no WA 08119063737 atau 08119083737.

"Cukup disampaikan kronologis singkat kejadian yang dialami, harapannya dengan melampirkan bukti foto atau video terkait laporan dimaksud," tutupnya. (MIM)