

OMBUDSMAN RI: PERLU DIBUATKAN UNIT KHUSUS PENGELOLA PENGADUAN DI DAERAH

Selasa, 23 Mei 2023 - Siti Fatimah

Ungaran-Setiap penyelenggara pelayanan terutama di daerah perlu dibuatkan unit khusus pengelola pengaduan yang terdiri dari tim verifikasi, tim penyelesaian pengaduan dan tim penghubung dengan bagian terlapor. Sehingga diharapkan laporan atau keluhan dari masyarakat dapat direspon dengan cepat. "Jangan menunggu diviralkan keburukannya, tapi kebaikannya yang harus viral,". Hal ini disampaikan oleh Ketua Ombudsman RI, Mokhammad Najih saat menjadi pembicara dalam kegiatan Rapat Koordinasi Penyelenggara Pelayanan Publik di Kabupaten Semarang, pada Selasa (23/05/2023) di Aula Pertemuan Kabupaten Semarang yang diikuti oleh puskesmas, rumah sakit daerah, perangkat daerah di tingkat kecamatan se-Kabupaten Semarang.

Dalam paparannya Mokhammad Najih mengatakan bahwa Ombudsman RI adalah lembaga pengawas yang dibentuk sebagai pengawas internal dari jajaran pemerintahan tertinggi sampai yang paling rendah. "Inilah tantangan Ombudsman RI sebagai lembaga yang baru dengan cara kerja yang lebih banyak informal, sehingga kita jarang menggunakan atribut karena pekerjaan yang informal," jelas Najih.

Dalam pengawasan penyelenggara pelayanan publik, Ombudsman RI terus melakukan kerja sama dan berkolaborasi untuk meningkatkan pelayanan publik yang lebih baik lagi. "Kami mengharapkan jangan sampai pengaduan langsung ke Ombudsman RI, tapi pengaduan pada penyelenggara yang harus menyelesaikan terlebih dahulu, sehingga jika laporan Ombudsman RI menurun maka itu berarti kualitas pelayanan publik semakin baik, kami berharap pengelola pengaduan bisa lebih baik lagi," harap Najih.

Terkait Hasil Penilaian Kelatuhan Kabupaten Semarang Tahun 2022, Najih mengapresiasi Kabupaten Semarang yang mendapatkan nilai 88,27 dengan predikat Zona Hijau. "Walaupun belum menjadi yang tertinggi, kita harapkan perlu terus ditingkatkan upaya penyelenggaraannya sehingga tahun depan akan lebih baik lagi," harap Najih.

Pada kesempatan yang sama, Sekretaris Daerah Kabupaten Semarang, Djarot Dupriyoto menyampaikan bahwa rapat koordinasi ini sebagai sarana sosialisasi Ombudsman RI guna mendorong pemerintah dalam penyelenggara pelayanan publik yang lebih baik. Manfaat kesempatan ini sebagai sarana pertukaran pikiran baik untuk Ombudsman RI ataupun peserta terkait macam-macam persoalan peserta dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

"Diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dan prima. Hasil baik yang kita peroleh jangan membuat kita puas diri tapi memicu diri kita untuk berlomba-lomba dalam meningkatkan pelayanan publik di instansi masing masing, mari kita bersama-sama berinovasi dan tingkatkan kualitas pelayanan publik sesuai tuntutan perkembangan zaman untuk pemerintahan yang semakin bersih dan bertanggung jawab," kata Djarot. (HA)