

# OMBUDSMAN RI SAMPAIKAN SARAN KEPADA KEMENHAN RI

Rabu, 06 Maret 2024 - Hasti Aulia Nida

Jakarta - Ombudsman RI sampaikan saran pelayanan publik kepada Kementerian Pertahanan RI, guna meningkatkan kualitas layanan publik dan mencegah terjadinya maladministrasi. Hal tersebut disampaikan Wakil Ketua Ombudsman RI Bobby Hamzar Rafinus saat menjadi narasumber dalam kegiatan Rapat Pimpinan Unit Organisasi Kementerian Pertahanan RI Tahun 2024, pada Rabu (06/03/2024) di Gedung Kementerian Pertahanan RI.

Pada hasil Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2023, Kementerian Pertahanan RI memperoleh nilai 68,44 dengan predikat Kualitas Sedang. Menganggapi hal tersebut, Bobby memberikan empat saran bagi Kementerian Pertahanan RI. Pertama, memberikan apresiasi kepada pimpinan dan pegawai yang bertugas pada unit kerja dengan kepatuhan tinggi dan tertinggi sebagai bentuk penghargaan atas komitmen dan kompetensi dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Kedua, melakukan pembinaan kepada pimpinan dan pegawai yang bertugas pada unit yang menyelenggarakan pelayanan publik dengan kepatuhan sedang untuk memastikan pemahaman terhadap regulasi dan konsep penyelenggaraan pelayanan publik. Ketiga, melakukan koordinasi dengan Ombudsman RI guna memperoleh pendampingan dalam perbaikan atau penyempurnaan pemenuhan amat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan publik. Keempat, melaksanakan hasil pengawasan Ombudsman RI sebagai wujud kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan dan tata Kelola pemerintahan yang baik.

Dalam paparannya, Bobby Hamzar Rafinus juga memberikan penjelasan terkait Ombudsman dan Ombudsman RI yang meliputi sejarah singkat terbentuknya Ombudsman, sejarah terkait kelembagaan Ombudsman RI, tugas dan wewenang Ombudsman RI, dugaan maladministrasi, substansi laporan, serta alur penyelesaian laporan.

"Belum banyak yang mengenal Ombudsmn RI, dari survei yang kami lakukan hasilnya masih banyak yang belum mengetahui mengenai Ombudsman RI. Ombudsman RI merupakan lembaga negara dengan rumpun yang sama dengan lembaga mediator dan lembaga lain yang menerima laporan atau aduan dari masyarakat, masalah yang dihadapi untuk Ombudsman RI yaitu untuk masalah pelayanan publik. Dalam pelayanan publik, masyarakat sebagai yang membutuhkan pelayanan dan pemerintah yang memberikan pelayanan, ada kalanya terjadi asimetris dan ini menjadi peran Ombudsman RI untuk memberikan mediasi dan saran," ungkap Bobby.

Pada kesempatan yang sama, Bobby juga memaparkan terkait masalah layanan publik terkait Kementerian Pertahanan RI yang laporannya pernah masuk ke Ombudmsan RI pada tahun 2023, yaitu dugaan penundaan berlarut oleh Kementerian Pertahanan RI terkait adanya dugaan penetapan veteran palsu di Nusa Tenggara Timur dan laporan dugaan maladministrasi terkait penjualan senjata atau alat peralatan pertahanan dan keamanan.

"Perbaiki kualitas layanan publik dengan mengetahui kondisi riil dilapangan tentang kualitas pelayanan publik, menjamin partisipasi masyarakat sebagai pengawas eksternal pelayanan publik, membangun kepercayaan masyarakat kepada pemerintah, menjadi sarana bagi penyelenggara pelayanan publik untuk memberikan jawaban secara layak atas kritik masyarakat, dan integrasi denganx SP4N LAPOR untuk efisiensi dan efektifitas pengelolaan pengaduan," pungkas Bobby. (HA/MRR)