

# OPTIMALKAN PERAN MASYARAKAT DALAM PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

Jum'at, 26 Mei 2023 - Fuad Mushofa

PURBALINGGA - Untuk meningkatkan pemahaman masyarakat terkait pengaduan pelayanan publik, Ombudsman RI menyelenggarakan sosialisasi dan edukasi pengaduan pelayanan publik kepada masyarakat dalam kegiatan "Diskusi Publik Peningkatan Akses Pengaduan Pelayanan Publik di Kabupaten Purbalingga", pada Jumat (26/05) di Purbalingga.

Turut hadir dalam kegiatan ini Anggota Ombudsman RI Robert Na Endi Jaweng, Anggota Komisi II DPR RI Heru Sudjatmoko, Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Tengah Siti Farida, yang dihadiri oleh para Kepala Desa di wilayah Kabupaten Purbalingga. Diharapkan dengan kegiatan ini, peran masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik dapat lebih dioptimalkan dan pada ujungnya turut meningkatkan kualitas di segala bidang pelayanan.

Anggota Ombudsman RI Robert Na Endi Jaweng dalam paparannya menyampaikan bahwa, Ombudsman hadir untuk memastikan bahwa negara ini berjalan sesuai dengan semangat dan prinsip demokrasi. Inti dari seluruh proses pemerintahan adalah pelayanan publik. Pelayanan publik menjadi tanda hadirnya negara. Maka, kehadiran perangkat desa sebagai peserta sangat dekat dengan fungsi pelayanan. Karena para kepala desa menjadi garda terdepan dan pertama kali yang banyak bersinggungan dengan kebutuhan layanan masyarakat.

Robert menambahkan para kepala desa yang hadir juga memiliki posisi ganda. Karena bisa diposisikan sebagai pengguna pelayanan publik, dan dapat menjadi pelapor di Ombudsman. Di sisi lain sebagai kepala desa, berposisi sebagai penyelenggara layanan dan dapat menjadi pihak yang dilaporkan.

Sejalan, Anggota Komisi II DPRI RI Heru Sudjatmoko juga menyampaikan bahwa Ombudsman merupakan lembaga yang berani membela jika ada masyarakat yang diperlakukan tidak benar. Heru mendorong, jika ada warga masyarakat yang diperlakukan tidak sesuai dengan ketentuan, para kepala desa wajib melaksanakan kewajibannya, melakukan pendekatan yang humanis, atau memfasilitasi warga yang tidak berdaya.,

Selain sosialisasi mengenai tugas Ombudsman, dalam kesempatan ini juga banyak dijelaskan mekanisme dan tata cara pelaporan ke Ombudsman, baik di Kantor Pusat maupun Kantor Perwakilan. Para Kepala Desa yang hadir juga banyak berkonsultasi tentang pengaduan pelayanan publik melalui *uniform* yang disediakan.

Menanggapi salah satu pertanyaan dari Kepala Desa yang hadir mengenai unsur kerahasiaan dalam membuat laporan, Robert menjelaskan bahwa Ombudsman memberikan perlindungan hukum bagi para pelapor. Sejalan dengan hal tersebut, di akhir kegiatan Kepala Perwakilan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah Siti Farida membuka saluran komunikasi secara langsung apabila ada laporan atau konsultasi yang ingin disampaikan, melalui nomor WhatsApp 08119983737.