

PELAJARI PRAKTIK TERBAIK PELAYANAN PUBLIK, KTKI TEMUI OMBUDSMAN RI

Jum'at, 06 Januari 2023 - Hasti Aulia Nida

Jakarta-Ketua Ombudsman RI, Mokhammad Najih bersama Anggota Ombudsman RI Jemsly Hutabarat dan Robert Na Endi Jaweng menerima audiensi dari Konsil Tenaga Kesehatan Indonesia (KTKI) pada Jumat (6/1/2023) di Gedung Ombudsman RI

Ketua Konsil Tenaga Kesehatan Indonesia H. Amirudin Supartono mengatakan bahwa audiensi ini dimaksud untuk mempelajari praktik terbaik dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. "Kami ingin mempelajari praktik terbaik dari pengawasan pelayanan publik terutama dalam proses penyelesaian laporan di Ombudsman RI," jelas Amirudin.

Ketua Ombudsman RI, Mokhammad Najih menjelaskan bahwa Ombudsman RI sebagai lembaga pengawas pelayanan publik secara eksternal menerima laporan masyarakat yang datang langsung, ataupun melalui saluran media elektronik. Najih juga menjelaskan bahwa Ombudsman RI dalam menerima laporan, terlebih dahulu melihat kelengkapan persyaratan baik formil ataupun materil. Jika terbukti terjadi maladministrasi maka Ombudsman RI akan melakukan tindakan korektif yang disampaikan kepada terlapor dengan waktu 30 hari, jika dalam waktu yg ditentukan tidak selesai maka akan masuk ke dalam resolusi monitoring, jika belum ada tindakan korektif maka akan dikeluarkan rekomendasi yang sesuai gradasi tindakan.

Sedangkan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri dilakukan jika terjadi tindakan maladministrasi yang berulang pada isu-isu pelayanan publik yang ada dalam masyarakat. Mekanisme ini diinisiatif oleh Asisten Ombudsman RI yang disetujui oleh pimpinan, dengan proses yang sama.

Najih juga menjelaskan bahwa dalam mencegah maladministrasi Ombudsman RI melakukan beberapa hal yaitu analisis kebijakan jika terjadi maladministrasi yang berulang, survei kepatuhan terhadap standar pelayanan publik, pendampingan oleh unit pencegahan, serta membangun jaringan terutama di daerah.

Selain itu, Najih juga memberikan masukan kepada KTKI untuk dapat membentuk unit yang bertanggung jawab pada bidang-bidang penyelesaian laporan, sehingga kendala terkait pelayanan laporan dapat ditangani oleh unit tersebut.

Pada kesempatan yang sama, Anggota Ombudsman RI, Jemsly Hutabarat menyampaikan bahwa Ombudsman RI selama menangani laporan masyarakat selalu melakukan pendekatan yang persuasif sehingga mempermudah dalam penyelesaian laporan.

"Dalam memberikan pelayanan terutama dalam penyelesaian laporan, Ombudsman RI berpegang teguh untuk selalu independen, non-diskriminasi, tidak memihak dan tidak memungut biaya apapun," terang Jemsly.

Hal yang sama juga disampaikan oleh Anggota Ombudsman RI, Robert Na Endi Jaweng bahwa dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian laporan masyarakat Ombudsman RI memiliki dua sayap utama yaitu sayap pencegahan dan sayap pemeriksaan. "Kedua sayap ini sudah cukup menggambarkan otoritas lembaga, kedua sayap yang sangat penting untuk mencegah maladministrasi dalam pelayanan publik," jelas Robert.