

PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK OMBUDSMAN SIAP TERIMA PENGADUAN

Jum'at, 04 Oktober 2019 - Muhamad Fatra Dasa Mura

Sabang (AD)- Dalam rangka peningkatan kualitas layanan publik Ombudsman siap menerima pengaduan. Demikian disampaikan pada pertemuan dengan instansi-instansi pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota (Pemko) Sabang, Kamis 3 Oktober 2019 yang digelar di aula lantai IV kantor Wali Kota Sabang.

Ombudsman Republik Indonesia, Dadan S Suharmawijaya mengatakan, pihaknya melakukan kunjungan ke Kota Sabang, pertama untuk melihat layanan publik di Sabang, dan juga guna mendapat informasi bagaimana layanan publik di kota ujung barat Sumatera ini, dalam memberi pelayanan kepada publik.

"Apakah ada kendala atau ada dinamika tersendiri dalam menerapkan pelayanan kepada masyarakat. Karena Ombudsman sebagai lembaga yang juga melayani publik, dan apabila ada persoalan dalam pelayanan bagi publik Ombudsman siap menampung pengaduan," ujar Dadan S.

Di samping itu, Ombudsman juga ingin menyampaikan terkait eksistensi kelembagaan Ombudsman tentang layanan pengaduan dan bagaimana sinerginya dengan pengelola pengaduan di layanan pemerintah, itulah agenda Ombudsman.

'Alhamdulillah tadi walaupun pertemuannya singkat, sudah mendapat gambaran kira-kira problematika pelayanan publik di Sabang seperti apa, tadi ada aduan dimana IMB, bagaimana koordinasi lintas sektor, lintas UPD terkait dengan layanan publik.

Lebih lanjut dikatakan, sebaiknya seperti apa, dan memang problem itu juga menjadi masukan bahwa problem sinergi itu menjadi persoalan di pemerintahan, sehingga memang harus dicarikan sistem yang bisa mengatasi atau mensinergikan persoalan-persoalan seperti itu.

Dan tentu ini juga bisa menjadi pola secara nasional, mengukuhkan bahwa koordinasi antar UPD yang dilakukan oleh pemerintah seperti apa.

Semua laporan terkait dengan layanan publik yang dibiayai oleh Negara khususnya, baik oleh APBN maupun APBD seluruh layanan public bisa diadukan ke Ombudsman.

Ombudsman berharap, sebelum masyarakat mengadu ke ombudsman, sebaiknya mengadu dulu ke instansi pengolah pengaduan di institusi pelayanan tersebut, atau ke pengawas internalnya, misalnya ke Inspektoratnya.

"Kecuali masyarakat sudah tidak mempunyai sama sekali kepercayaan, merasa tidak mempercayai institusi tersebut, barulah langsung mengadu ke Ombudsman, tapi harapan Ombudsman laporan masyarakat itu berjenjanglah," harapnya.

Bisa jadi diselesaikan dulu oleh instansi disitu, pimpinan disitu, atau mungkin di beberapa tempat diadukan ke sistem yang dibangun untuk interaksi kepala daerah dengan masyarakat, berartikan bisa diselesaikan oleh Wali Kota nya

masing-masing.

Sementara itu, Wali Kota Sabang yang diwakili Staf ahli Ekonomi, Pembangunan, dan Keuangan Kota Sabang Ir. Sarbini mengatakan, atas nama pemerintah daerah berterima kasih atas kedatangan Ombudsman ke Sabang.

Belakangan ini banyak hal yang mungkin para kepala UPD atau pemberi layanan, banyak hal belum memahami apa fungsi atau kewenangan dari Ombudsman, mungkin dengan penyampaian atau presentasi tadi, semua kepala UPD terutama yang melayani pelayanan dasar, sudah sangat memahami walaupun hanya pertemuan kita tadi yang singkat.

Namun selebihnya bisa mempelajari lagi, tujuan akhir barangkali kita menuju ke pelayanan yang sebaik mungkin. "Bukan tidak ada pengaduan seperti disampaikan tadi, pengaduan tetaplah ada, tetapi pengaduan yang mengarah ke positif, artinya UPD tersebut sudah bekerja maksimal di layanannya menuju ke lebih baik," kata Sarbini.

Ombudsman selama di Sabang, melakukan kunjungan ke rumah sakit, untuk melihat sistem pelayan kondisinya seperti apa, guna dinilai sekaligus mengapresiasi bila layanan berjalan baik.

Kalau ada hal-hal yang perlu diperbaiki dan itu tidak hanya menjadi persoalan lokal tentu Ombudsman akan bawa menjadi persoalan pemerintah yang lebih tinggi, baik di provinsi maupun secara nasional.