

# OMBUDSMAN PAPUA LAKSANAKAN KEGIATAN PENGUATAN JEJARING PENGAWAS PELAYANAN PUBLIK

Senin, 11 Desember 2023 - F A Satria Putra

JAYAPURA - Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Papua melaksanakan kegiatan workshop dengan tema Penguatan Jejaring Pengawas Pelayanan Publik di Jayapura. Kegiatan ini turut dihadiri oleh perwakilan tokoh masyarakat, organisasi mahasiswa, kelompok disabilitas dan kelompok transgender yang dilaksanakan di Maxone Hotel Jayapura, Senin (11/12/2023).

Kepala Perwakilan Ombudsman Papua, Yohanes dalam pembukaan menyampaikan bahwa Ombudsman RI selain membangun jejaring kerja dengan unsur pemerintah daerah juga kepada kelompok masyarakat dan perorangan. "Jika merujuk pada Pasal 7 huruf e dan f UU Ombudsman, Ombudsman memiliki tugas untuk membangun kerja sama dengan lembaga pemerintah, lembaga masyarakat, dan perseorangan serta membangun jaringan kerja kepada seluruh instansi yang berkaitan dengan tugas dan fungsi Ombudsman. Sehingga kegiatan ini diharapkan dapat mempererat komunikasi antara seluruh lapisan masyarakat terhadap tercapainya kualitas pelayanan yang baik serta mengadukan ke Ombudsman jika mengalami atau mendapati dugaan maladministrasi yang terjadi di sekitar," tutur Yohanes.

Direktur PAHAM (Perkumpulan Advokat Hak Asasi Manusia) Papua, Gustaf Kawer yang memaparkan materi dengan judul Upaya Membangun Kesadaran di Komunitas Melalui Jejaring Pengawasan Eksternal dalam Pelayanan Publik menjelaskan bahwa kualitas pelayanan publik di Papua masih belum baik. "Jika saya bandingkan dengan pelayanan publik di luar negeri atau di luar Papua sekalipun, kualitas pelayanan di sana lebih baik. Setiap pemberi layanan memiliki rasa melayani yang besar sehingga dalam kondisi apapun tetap memberikan pelayanan yang baik. Di sisi lain, fasilitas umum yang ada saat ini belum inklusif untuk seluruh lapisan masyarakat. Sehingga problem pelayanan publik di Papua yaitu problem *culture*, pejabat pemberi layanan masih memiliki *mindset* dilayani dan tidak memiliki strategi *problem solving* yang jelas jika masyarakat melakukan pengaduan. Masalah ini yang seringkali kita alami dan semoga ke depannya lebih baik dari era sekarang," ungkap Gustaf.

Kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan Ombudsman Papua, Melania Kiriho yang memaparkan materi Sobat Ombudsman Sebagai Jejaring Ombudsman Mengawal Pelayan Publik mengatakan bahwa Ombudsman berharap seluruh lapisan masyarakat diharapkan ikut serta mengawasi jalannya pelayanan publik. "Keikutsertaan Sobat Ombudsman selama ini harus tetap ada dan kami berharap tidak hanya Sobat Ombudsman namun juga seluruh kelompok masyarakat, organisasi mahasiswa, organisasi penyandang disabilitas dan kelompok rentan diharapkan ikut melakukan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik, serta jika mengalami atau melihat adanya dugaan maladministrasi dapat mengadukan kepada Ombudsman," jelasnya.

"Karena kualitas pelayanan publik di Provinsi Papua khususnya masih masuk dalam peringkat bawah (merah) dalam pelaksanaan penilaian kepatuhan standar pelayanan publik yang dilakukan oleh Ombudsman setiap tahunnya. Masalah yang terjadi di Papua yaitu ketidakpatuhan kepada standar pelayanan yang ada, kualitas pemberi layanan yang belum memiliki jiwa melayani dan kualitas fasilitas umum inklusif yang belum merata", lanjutnya.

Yohanes menyampaikan terima kasih atas kehadiran dan berharap adanya masukan, saran perbaikan dan strategi baru yang diberikan kepada Ombudsman agar ke depannya dapat menjadi lebih baik. Kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh undangan. Ombudsman dalam menjalankan fungsinya sebagai lembaga eksternal pengawas pelayanan publik membutuhkan peran aktif seluruh lapisan masyarakat untuk ikut serta mengawasi, sehingga dalam kegiatan ini saya berharap para hadirin mengetahui tugas dan fungsi kami sehingga jika para peserta mengalami atau melihat adanya dugaan maladministrasi jangan ragu untuk mengadukan kepada kami," tutup Yohanes.