

# OMBUDSMAN RIAU AJAK MEDIA MASSA AWASI MALADMINISTRASI PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Rabu, 08 Agustus 2018 - Zsa Zsa Bangun Pratama

PEKANBARU - Untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik di negeri ini, tentu tidak bisa dilakukan secara sendiri. Sebagai lembaga negara yang bertugas mengawasi pelayanan publik, Ombudsman Republik Indonesia (ORI) pun menyadari betapa pentingnya untuk bekerja sama dengan media massa yang berperan sebagai kontrol sosial.

Kepala Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau, Ahmad Fitri menyadari, media massa selama ini sangat membantu pekerjaan ORI dalam melakukan pencegahan maladministrasi dengan menginformasikan standar pelayanan publik yang menjadi hak bagi masyarakat luas.

"Kami berharap media dapat ikut berperan langsung bersama ORI untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam mengawasi pelayanan publik," kata Ahmad Fitri saat melakukan sosialisasi bersama sejumlah media online se-Riau, Selasa (7/8/2018) di Kantor ORI Perwakilan Riau, Jalan Diponegoro Pekanbaru.

Adapun salah satu cara untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam mengawasi pelayanan publik, lanjut Ahmad, yaitu dengan memberikan pemahaman tentang standar pelayanan publik yang menjadi hak masyarakat dan harus diberikan oleh si penyelenggara pelayanan publik.

Sehingga, ketika masyarakat tidak mendapatkan pelayanan yang baik sesuai standar, maka mereka dapat melaporkan Maladministrasi tersebut kepada Ombudsman RI. Yang mana, maladministrasi biasanya terjadi karena si penyelenggara pelayanan tidak berkompeten, melakukan penundaan waktu pelayanan, melawan hukum, melakukan pungli, melampaui wewenang atau menggunakan wewenang untuk tujuan lain di luar kewenangan.

"Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan standar pelayanan (SOP), dan itu tidak hanya disimpan saja, tetapi harus diinformasikan kepada publik. Jadi publik memahami standar pelayanan yang menjadi haknya," ungkapnya.