OMBUDSMAN SUMUT GELAR TRAINING OF TRAINER LANJUTAN, AWASI PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Jum'at, 21 September 2018 - A. N. Gading Harahap

MEDAN - Guna memberdayakan jejaringnya, Ombudsman Republik Indonesia (ORI) Perwakilan Sumatera Utara (Sumut) kembali menggelar Training of Trainer (ToT) lanjutan.

ToT yang dilaksanakan pada hari Kamis 20 September 2018 di Hotel Le Polonia, Jalan Sudirman Medan, dilakukan dalam rangka peningkatan partisipasi masyarakat dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang ORI, UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan UU Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah.

"Dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang prima, perlu adanya partisipasi masyarakat. Partisipasi masyarakat diperlukan untuk menjaga kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik . Masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik yang diselenggarakan oleh lembaga pemerintahan lebih mengetahui dan merasakan kualitas layanan yang diterima," ujar Kepala Ombudsman RI Perwakilan Sumut, Abyadi Siregar, Rabu, (19/9/2018).

Lanjut dijelaskan Abyadi, pentingnya partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik secara tegas dijamin oleh Undang-undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

"Dalam UU itu, dijelaskan bahwa hak sebagai pelanggan meliputi : memberitahukan kepada pimpinan ataupun pelaksana pada unit penyelenggara sesuai dengan standar pelayanan, mengadukan penyelenggara atau pelaksana pelayanan manakala terjadi penyimpangan terhadap standar pelayanan dan mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan harapan dan tujuan pelayanan," jelasnya.

Selain itu, Abyadi mengungkapkan, dalam Pasal 39 UU Pelayanan Publik, peran serta masyarakat dibutuhkan di seluruh proses penyelenggaraan pelayanan publik.

"Dalam regulasi tersebut, partisipasi masyarakat di antaranya bersinggungan dengan penyusunan kebijakan dan standar pelayanan publik . Oleh karena itu, partisipasi masyarakat akan berdampak pada proses evaluasi penyelenggaraan

Maka dari itu, tambah Abyadi, guna mewujudkan partisipasi dan memberi ruang bagi masyarakat untuk berperan aktif, maka Ombudsman RI menganggap perlu menyusun program kegiatan efektif.

Implementasi kegiatan efektif itu dengan cara mengedukasi maupun memberdayakan potensi jejaring Ombudman RI Perwakilan Sumatera Utara yang tergabung dalam Kedan Ombudsman RI untuk turut serta mengawasi, melaporkan dan mengevaluasi pelayanan publik melalui kegiatan ToT bagi jejaring Ombudsman RI.

"Sehingga jejaring Ombudsman RI dapat memahami serta tampil dalam memahami Ombudsman RI, menyebarkan pengetahuan tentang Ombudsman RI, memiliki kemampuan untuk menjelaskan tata cara penyampaian laporan atau pengaduan ke penyelenggara pelayanan publik atau ke Ombudsman RI," tambahnya.

Terkait dengan hal itu, Abyadi menuturkan,Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumut telah memiliki jejaring tergabung dalam 'Kedan Ombudsman RI' yang pada ToT pertama Kedan Ombudsman RI sudah mendapatkan pengetahuan tentang apa itu pelayanan publik dan apa itu Ombudsman RI.

"Namun, Kedan Ombudsman tersebut masih perlu dibekali dengan pemahanan dan pengetahuan lanjutan dalam rangka peningkatan peran Kedan Ombudsman RI untuk melakukan pengawasan penyelengaraan pelayanan publik," tuturnya.

Untuk itu, Abyadi menerangkan, penting dilakukan ToT lanjutan bagi Kedan Ombudsman RI tersebut.Â

"Adapun topik yang dibahas dalam ToT lanjutan ini adalah partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik dengan narasumber dari Media dan tata cara penyampaian laporan atau pengaduan ke penyelenggara pelayanan publik atau ke Ombudsman RI dengan narasumber dari Ombudsman RI atau Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Utara ," imbuhnya.

Hal senada juga disampaikan Asisten Ombudsman RI Perwakilan Sumut, Edward Silaban.

Menurutnya, ToT lanjutan untuk Kedan Ombudsman RI adalah kesinambungan kegiatan dalam menjalin dan membina jejaring Ombudsman yang telah tumbuh di elemen masyarakat, tergabung dalam Kedan Ombudsman RI.

"Tugas inilah yang menjadi tanggungjawab sehingga Ombudsman RI menganggap bahwa persiapan sampai dengan pelaksanaan partisipasi masyarakat dalam jejaring Ombudsman RI penting dipersiapkan secara matang agar Kedan Ombudsman RI dapat mengoptimalkan peran dalam melakukan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik sehingga kehadiran Ombudsman RI dalam memperbaiki pelayanan publik dapat dirasakan masyarakat," paparnya.

Maka dari itu, kata Edward, Kedan Ombudsman RI harus mengetahui lebih lanjut serta tampil dalam memahami Ombudsman RI, menyebarkan pengetahuan tentang Ombudsman RI, memiliki kemampuan untuk menjelaskan tata cara penyampaian laporan atau pengaduan ke penyelenggara pelayanan publik atau ke Ombudsman RI.

"Untuk itu, dibutuhkan sarana yang dapat mengkomunikasikan/ memublikasikan tugas dan fungsi Ombudsman secara luas ke masyarakat. Salah satu bentuknya adalah melalui ToT lanjutan untuk menjangkau secara proaktif Kedan Ombudsman RI sehingga masyarakat dapat merasakan dan mengalami bahwa Ombudsman RI hadir di tengah masyarakat sehingga peran Ombudsman RI dalam menjembatani kepentingan masyarakat ketika mengalami maladministrasi atau penyimpangan dalam mendapatkan hak pelayanan publik oleh institusi negara maupun pemerintah dapat terwujud," tandasnya.