

# SOSIALISASI SP4N LAPOR, PELAYANAN BURUK MASYARAKAT BISA LAPOR KE OMBUDSMAN

Kamis, 17 Oktober 2019 - Agung Setio Apriyanto

Hal tersebut dikatakan Kepala Infektorat Kabupaten Natuna, Husen saat membuka kegiatan Ombudsman, Sosialisasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional SP4N-Laporan di Ruang Rapat Kantor Bupati Kabupaten Natuna, Kamis (17/10) Pagi.

Husen mengatakan salah satu upaya perbaikan kualitas pelayanan publik yang ada di Kabupaten Natuna ini adalah dengan memberikan akses seluas-luasnya kepada masyarakat untuk dapat menyampaikan Pengaduan atas pelayanan yang diberikan selama ini oleh pihak-pihak tertentu.

*"Kita harapkan adanya pengaduan dari masyarakat sebagai bentuk untuk memberikan dukungan, kritik dan solusi untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik,"ucapnya.*

Lebih lanjut, harapan Husen, kegiatan ini diaksanakan untuk peningkatan pelayanan kepada masyarakat dan mengawasi sejauh mana pelayanan publik ini, agar pelayanan dihasilkan dapat memuaskan masyarakat.

Agung Setio Apriyanto, SH. MH. Kepala Keasistenan Pencegahan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kepri menjelaskan Ombudsman Republik Indonesia (Ombudsman) merupakan Lembaga Negara yang mempunyai kewenangan mengawasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara Negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Miliki Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum milik Negara serta Badan Swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja Negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah (Pasal 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia).

Lanjut ia menjelaskan, Ombudsman merupakan Lembaga Negara yang bersifat mandiri dan tidak memiliki hubungan organik dengan Lembaga Negara dan instansi pemerintahan lainnya, serta dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya.

Ombudsman dalam menjalankan tugas dan wewenangnya berdasarkan Kepatuhan, Keadilan, Non-diskriminasi, Tidak memihak, Akuntabilitas, Keseimbangan, Keterbukaan dan, Kerahasiaan.

Dalam menyelesaikan permasalahan lapiran peyananan publik, Agung mengatakan ombudsman memiliki 3 bidang, diantaranya Bidang Penyelesaian Laporan, Bidang Pencegahan dan Bidang Penerimaan Verifikasi Laporan.

*"Apa bila ada pelayanan tidak sesuai dan tidak memuaskan masyarakat, maka Ombudsman akan bekerja sesuai dengan laporan yang ada,"ucapnya.*

Tujuan Ombudsman adalah untuk membantu masyarakat dalam pelayanan dan menyelesaikan masalah sesuai dengan aturan yang ada.

*"Dengan adanya SP4N ini diharapkan pengaduan masyarakat mengenai pelayanan publik dapat ditangani dengan cepat, transparan dan akuntabel sesuai dengan kewenangan masing-masing penyelenggara dan mendorong peningkatan kinerja penyelenggara dan pelaksanaan pelayanan publik dalam pemeliharaan pengaduan pelayanan publik," harapannya.*