

**ADA MALAADMINISTRASI PELAYANAN PUBLIK, OMBUDSMAN SULTRA: JANGAN APATIS,
LAPORKAN!**

Senin, 25 Oktober 2021 - Tety Yuniarti

Kendari - Ombudsman Sulawesi Tenggara (Sultra) mengajak kepada masyarakat untuk tidak apatis saat melihat kelalaian administratif yang dilakukan pejabat negara (malaadministrasi) dalam pelayanan publik.

Hal itu diungkapkan langsung oleh Kepala Perwakilan Ombudsman RI Sultra, Mastri Susilo saat kegiatan Focus Group Discussion "Membangun Jejaring Ombudsman di Media Sosial pada Masa Pandemi" bersama media, komunitas, dan mahasiswa di salah satu hotel di Kendari, Senin (25/10/2021).

"Sebenarnya melapor itu membutuhkan keberanian, karena orang Indonesia itu orangnya pemaaf kemudian orangnya masa bodoh. Jadi kalau dia kena masalah 'ah biarlah nanti selesai sendiri.' Kalau pada posisi itu, masyarakat bisa dikatakan apatis," kata Mastri kepada Kendariinfo, Senin (25/10).

Menurutnya, sifat apatis tersebut bisa jadi bahaya karena tidak akan ada perbaikan pada pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah dan dampaknya akan dirasakan kembali oleh masyarakat.

"Itu rawan, itu bahaya, ketika masyarakat apatis atas pelayanan publik. Berarti pemerintah tidak ada peluang melakukan perbaikan karena tidak ada kritikan atau aduan," jelasnya.

Untuk itu, dia mendorong kepada beberapa lembaga pemerintah untuk mengelola tim pengaduan pelayanan publik agar bisa menerima saran serta kritik dalam perbaikan pelayanan.

Dia juga mengajak kepada masyarakat untuk tak ragu melakukan pelaporan jika melihat atau mengetahui adanya dugaan malaadministrasi.

"Melapor kepada siapa? Melapor kepada pihak yang melakukan atau terlapor dalam hal ini penyelenggara pelayanan publik. Kalau tetap tak mendapatkan respons atau penyelesaian, melapor ke atasannya atau melapor ke Ombudsman," ujarnya.

Dari laporan tersebut, Ombudsman kemudian menindaklanjuti kepada pihak pelapor dan melakukan penyelesaian kepada pihak yang dilaporkan sehingga ada perbaikan pelayanan.

Selain itu, Mastri juga menjelaskan, saat ini pihaknya tengah mengembangkan penyelesaian kasus malaadministrasi melalui media sosial.

"Saat ini kita tengah mendorong media sosial menjadi salah satu alternatif untuk penyelesaian. Beberapa kasus kita langsung tanggapi melalui media sosial YouTube misalnya, sehingga responsnya ke pemerintah lebih cepat, karena kita langsung mention ke beberapa pihak begitu," pungkasnya.