

OMBUDSMAN IMBAU KERJA SAMA ANTAR LEMBAGA UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN PUBLIK

Rabu, 15 September 2021 - Umi Salamah

PANGKALPINANG - Kepala Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung, Shulby Yozar Ariadhy menjadi narasumber kegiatan Forum Konsultasi Publik yang diselenggarakan Balai Pengawas Obat dan Makanan di Pangkalpinang dengan tema "Meningkatkan Pelayanan Publik Menjadi Lebih Baik", Rabu (15/09/2021).

Kegiatan yang dihadiri oleh berbagai kalangan seperti Direktorat Reserse Narkoba Polda Bangka Belitung, Universitas Bangka Belitung, Poltekes, beberapa Kepala SKPD di Bangka Belitung, Organisasi Masyarakat, Media dan Pelaku Usaha ini, dalam rangka implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 yang mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan stakeholder dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel.

"Tidak ada lembaga super yang bisa mengatasi permasalahannya sendiri, tentunya kerja sama antar instansi untuk meningkatkan pelayanan publik harus sudah mulai dibangun," ujar Yozar dalam pembukaan materi.

Yozar mengungkapkan bentuk-bentuk maladministrasi yang sering ditemukan dalam pelayanan publik instansi pemerintahan. Berdasarkan Peraturan Ombudsman Nomor 26 tahun 2017 ada 10 bentuk maladministrasi yang menjadi dasar analisa pemeriksaan laporan masyarakat yaitu, penundaan berlarut, tidak memberikan pelayanan, tidak kompeten, penyalahgunaan wewenang, penyimpangan prosedur, permintaan imbalan, tidak patut, berpihak, diskriminasi, dan konflik kepentingan.

Salah satu peserta dari Kepolisian Daerah Bangka Belitung menanyakan sejauh mana wewenang Ombudsman dalam menerima laporan dan bagaimana Ombudsman RI memfilter laporan yang masuk

"Dalam penerimaan laporan, Ombudsman dibatasi oleh persyaratan formil dan materil misalnya laporan bukan sedang dalam pemeriksaan pengadilan, laporan masih dalam kewenangan Ombudsman dan yang paling sederhana adalah sudahkah pelapor menyampaikan upaya penyelesaian ke instansi yang dilaporkan. Poin terakhir ini sangat penting karena mencerminkan apakah pengelolaan pengaduan internal instansi sudah baik, sehingga Ombudsman sebetulnya tidak perlu masuk untuk menyelesaikan pengaduan," Jawab Yozar.

Peserta lainnya bertanya apakah penanganan maladministrasi bersifat preventif dan menanyakan terkait material pelayanan publik.

"Pengawasan dan pelaksanaan pelayanan tentunya harus berjalan beriringan. Ombudsman memperhatikan maladministrasi yang berulang dan menganalisa mengapa maladministrasi tersebut cenderung terjadi kembali menggunakan mekanisme sistematis review atau rapid assesment. Kunci dari pelayanan adalah standar operasional pelayanan yang menjadi patokan sudahkah pelayanan publik dilaksanakan setidaknya dalam ketentuan minimum sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No. 25/2009," kata Yozar

Terakhir, Yozar menyampaikan bahwa Ombudsman terbuka untuk diskusi pelayanan publik dengan menghubungi kanal Ombudsman yang telah disediakan dalam rangka perbaikan dan peningkatan pelayanan publik. (Rel)