OMBUDSMAN INGATKAN SKPD AGAR CEKATAN MERESPONS LAPORAN TERKAIT PELAYANAN PUBLIK

Jum'at, 17 Juni 2022 - Ita Wijayanti

Banjarmasin, Gatra.com - Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Selatan (Kalsel) melaksanakan kegiatan Pembentukan Focal Point (Narahubung) dengan tema "Membangun Sinergi Penguatan Pengawasan Pelayanan Publik" di salah satu hotel di Kota Banjarmasin, Kamis (16/6).

Kegiatan ini diikuti oleh seluruh Inspektorat Se-Provinsi Kalsel, termasuk Inspektur Provinsi Kalsel. Tujuannya untuk menjamin pengelolaan pengaduan di instansi berjalan dengan baik, mendorong tersedianya narahubung pada setiap unit kerja instansi, mendorong penyelesaian laporan masyarakat secara efektif, efisien dan solutif, serta menjalin koordinasi secara terus menerus dalam rangka percepatan penyelesaian laporan masyarakat serta pencegahan maladministrasi.

Kegiatan dibuka langsung oleh Wakil Ketua Ombudsman RI, Bobby Hamzar Rafinus. Dalam sambutannya Bobby mengatakan, Ombudsman mempunyai fungsi sebagai problem-solver, lembaga yang dinilai memberi banyak kebermanfaatan karena dapat menjembatani antara sudut pandang negara dengan sudut pandang warga negara, sehingga negara dianggap hadir dalam setiap penyelesaian permasalahan pelayanan publik.

"Ombudsman berbeda dengan lembaga yang lain, proses penyelesaian di Ombudsman relatif lebih cepat, pengaduan masyarakat ke Ombudsman memberikan ruang informalitas, tindak lanjut laporan di Ombudsman tidak dikenakan biaya, serta jauh dari sifat mengancam karena Ombudsman fokus pada upaya memperbaiki kondisi," bebernya.

Bobby meminta kepada Inspektorat untuk mendorong SKPD yang ada di lingkungan pemerintah daerah agar segera memberikan respons dan menindaklanjuti laporan terkait pelayanan publik yang masuk ke Ombudman, sehingga masyarakat yang melapor bisa mendapat penyelesaian dalam waktu yang cepat.

Pada kegiatan ini, Kepala Perwakilan Ombudsman RI Kalsel, Hadi Rahman memaparkan perkembangan laporan yang masuk ke Ombudsman Kalsel sejak tahun 2021 hingga 2022. Selain itu, Hadi juga menyampaikan tiga misi Ombudsman yang erat kaitannya dengan kegiatan pembentukan Focal Point.

Hadi menyebut, terdapat tiga misi yang telah dicanangkan Ombudsman RI. Pertama, mewujudkan profesionalisme fungsi pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik. Kedua, mewujudkan kepatuhan penyelenggara pelayanan publik. Ketiga, mewujudkan pelayanan publik yang inklusif.

"Salah satu bentuk aksi dalam merealisasikan misi tersebut adalah dengan membentuk focal point. Melalui kegiatan ini, diharapkan tercipta sinergi yang kuat antara Ombudsman dan Inspektorat serta terbangun komitmen bersama untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas," terangnya.

Kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan, Sopian Hadi yang menjadi narasumber dalam kegiatan tersebut menegaskan kepada Inspektorat mengenai pentingnya peran pejabat narahubung.

Menurutnya, ada dua hal penting yang bisa diperankan pejabat narahubung. Pertama, dalam hal pemeriksaan laporan

untuk percepatan penyelesaian laporan, pelaksanaan tindakan korektif dalam LAHP, serta percepatan pelaksanaan rekomendasi ORI.

"Kedua, dalam hal pencegahan maladministrasi berperan dalam percepatan pelaksanaan tindakan korektif pada Laporan Hasil Analisis, pemenuhan standar pelayanan di instansi, dan pengembangan jaringan Ombudsman," jelasnya.

Sopian mengharapkan, dengan adanya pejabat narahubung pada Inspektorat se-Kalsel, muncul beberapa dampak positif yang terjadi dalam ruang lingkup pelayanan publik seperti peningkatan kepercayaaan publik kepada Ombudsman dan Pemda serta penguatan kolaborasi dan sinergi antara Ombudsman dengan Pemda.

Pada akhir kegiatan, seluruh pejabat narahubung dari 14 Inspektorat se-Kalsel bersama Ombudsman menandatangani komitmen bersama dalam kerangka peningkatan dan penguatan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik baik secara internal maupun eksternal.