OMBUDSMAN RI GELAR SOSIALISASI DAN DISKUSI DI KOTA CIMAHI TERKAIT AKSES PENGADUAN LAYANAN PUBLIK

Selasa, 25 Juli 2023 - Nurul Imam Perkasa

CIMAHI, sorotindonesia.com - Ombudsman RI selenggarakan kegiatan sosialisasi dan diskusi publik yang dihadiri oleh sekitar 100 orang peserta dari unsur warga dan tokoh masyarakat di auditorium Valore Hotel, Kota Cimahi, Senin (24/7/2023).

Mengusung tajuk Peningkatan Akses Pengaduan Layanan Publik, kegiatan ini menghadirkan narasumber antara lain anggota Ombudsman RI, Robert Na Endi Jaweng, dan anggota Komisi II DPR RI dari Fraksi PKS, H. Teddy Setiadi.

Pada kesempatan tersebut, para peserta tampak antusias mengikuti paparan dari Robert Na Endi Jaweng yang menyampaikan sosialisasi terkait dengan UU Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI dan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan dilanjutkan dengan sesi diskusi yang berlangsung interaktif.

Ditemui awak media usai kegiatan, Robert Na Endi Jaweng menjelaskan bahwa sosialisasi kali ini diselenggarakan di Kota Cimahi, salasatu faktor adalah rendahnya jumlah akses pengaduan dari masyarakat.

"Fokusnya adalah peningkatan akses, karena selama ini jumlah akses pengaduan masyarakat khususnya di Kota Cimahi rendah sekali. Bahkan di 2023 ini hanya sepuluh laporan yang masuk ke Ombudsman," jelasnya sambil membandingkan dengan jumlah penduduk Kota Cimahi yang kini dihuni oleh sekitar 600 ribu jiwa.

Untuk kategori penilaian dari Ombudsman, menurut Robert, Kota Cimahi sendiri berada di zona kuning untuk penilaian kepatuhan standar pelayanan publik.

"Kita (Ombusman) punya tiga ukuran warna untuk penilaian kepatuhan standar pelayanan publik, yang terbaik itu hijau, yang sedang itu kuning dan terburuk itu merah. Kota Cimahi termasuk zona kuning," terangnya.

"Jadi, coba bayangkan, Kota Cimahi berada di zona kuning, (standar pelayanan publik) biasa saja, tapi pada sisi lain justru jumlah masyarakat yang mengadu atau melapor sedikit. Artinya, ada masalah tapi tidak banyak yang mengadu," tambah Robert.

Diakui oleh Robert, pada sesi diskusi, ada sejumlah kendala yang dimunculkan dalam forum sehingga aduan dari masyarakat jumlahnya sedikit.

"Ya, ada sejumlah kendala, diantaranya, pertama, masyarakat belum mengetahui atau memahami Ombudsman sebagai lembaga yang berwenang untuk mengurus pengaduan. Kedua, masyarakat kita masih memegang kebiasaan ewuh pakewuh, merasa sungkan atau takut kalau mengadu akan berbuntut di kemudian hari, semisal melaporkan pungli di sekolah nanti anaknya mendapat tekanan, atau izin perusahaan diterbitkan tapi diganggu di lapangan. Ketiga, asumsi masyarakat kalau melaporkan tapi tidak diselesaikan," bebernya.

"Otokritik bagi kami bahwa Ombudsman yang sudah 23 tahun, tetapi belum banyak warga yang mengenal. Jangankan

untuk menjadi andalan untuk menyelesaikan masalah, mengenalpun masih jadi pertanyaan." tambahnya.

Oleh karena itu, lanjut Robert, ada dua hal yang menjadi harapan pada kegiatan sosialisasi dan diskusi hari ini di Kota Cimahi.

"Harapan kami, pertama, mereka pulang kemudian menjadi duta Ombudsman untuk menyebarkan informasi tentang Ombudsman sebagai lembaga negara yang dibentuk oleh Undang-Undang. Kedua, jumlah laporan atau aduan meningkat namun bukan berharap masalah semakin meningkat, tetapi Kota Cimahi yang berada di zona kuning ini aduan meningkat sehingga harapannya masalah semakin sedikit," pungkasnya.

Kesempatan terpisah, anggota DPR RI Komisi II, H. Teddy Setiadi, memberikan apresiasi atas kinerja dan kegiatan sosialisasi yang diselenggarakan oleh Ombudsman RI ini di Kota Cimahi.

"Kami apresiasi atas kinerja Ombudsman, namun demikian kami mendorong agar Ombudsman lebih masif lagi melakukan sosialisasi disesuaikan dengan urgensinya, karena masih ada masyarakat yang masih merasa asing dengan lembaga negara yang fungsinya ini bagus menyangkut pengawasan terhadap pelayanan publik," jelasnya.

"Ombudsman hadir, spiritnya untuk melakukan pengawasan pelayanan publik yang kita tau aspek pelayanan publik (yang dilaksanakan pemerintah) ini masih ada PR yang harus diselesaikan," tambah Teddy.

Ia berharap, masyarakat bisa memanfaatkan lembaga Ombudsman ini untuk mengadu atau melaporkan guna menyelesaikan masalahnya terkait pelayanan publik.

"Kalau ada persoalan terkait aspek pelayanan publik, masyarakat bisa melaporkannya ke Ombudsman, untuk dilakukan perbaikan. Seperti tadi dalam diskusi, ada keluhan warga tentang layanan PPDB, BPJS, Ijazah, Perizinan, dan kalau digali lebih lanjut mungkin akan lebih banyak lagi," ujarnya.

Untuk mendukung hal tersebut, Teddy mendorong Ombudsman lebih intens melaksanakan sosialisasi menggunakan cara konvensional dan digital. Sehingga masyarakat bisa lebih mengingat tempatnya mengadu bila menemukan masalah terkait dengan pelayanan publik.

"Diakui rentang kontrol Ombudsman ini terbatas, sehingga dibutuhkan kerjasama dengan masyarakat supaya terjadinya sinergitas dan kolaborasi yang baik, dampaknya yang diharapkan adalah akselerasi pelayanan publik yang semakin bagus," tutupnya.

Menanggapi kegiatan sosialisasi ini, salaseorang peserta yang sempat diwawancarai awak media, Sopian Syekh Abdul Sani Haeruman, Ketua RW 02 Kelurahan Pasirkaliki, Kota Cimahi, mengatakan jadi terbuka wawasannya tentang Ombudsman.

"Setelah hadir pada kegiatan ini, saya sangat terinspirasi dan terbuka wawasan tentang Ombudsman sebagai lembaga negara yang mengawasi pelayanan publik. Mendengar nama Ombudsman sudah sering, tetapi baru hari ini mengenalnya

dan bertemu langsung dengan personilnya," kata Sopian.

Harapan kami, lanjutnya, kegiatan sosialisasi dan edukasi oleh Ombudsman ini ke tiap kabupaten dan kota adalah suatu keniscayaan agar tingkat pengenalan Ombudsman ini berkelanjutan.

"Alhamdulillah, kita yang datang kesini berkesempatan langsung mendapatkan ilmunya. Jadi, baiknya Ombudsman berkolaborasi dengan SKPD atau instansi terkait sehingga Ombudsman bisa tersosialisasikan hingga tingkat RW dan RT untuk kemudian kepada warga, karena ini penting sehubungan dengan warga masyarakat yang sampai hari ini masih bingung untuk mencari tempat mengadu terkait dengan layanan publik," harapnya.

Disamping itu, Sopian juga merasa Ombudsman bisa menyesuaikan kegiatan sosialisasinya dengan kondisi saat ini menggunakan sosial media.

"Saya baru tau tadi dari leaflet tentang saluran digital Ombudsman, semoga bisa lebih dioptimalisasikan dan dimasifkan untuk kemudahan akses pengaduan masyarakat. Karena kantor Ombudsman juga kan belum banyak yang tau," ujar Sopian Syekh Abdul Sani Haeruman.***