OMBUDSMAN SEBUT PENGADUAN MASYARAKAT JADIKAN PERBAIKAN POSITIF

Rabu, 15 Juni 2022 - Deny Rendra

JarNas - Persoalan pelayanan publik masih menjadi keluhan dari sebagian besar masyarakat karena adanya praktik maladministrasi dan seharusnya menjadi bahan masukan untuk perbaikan yang positif.

"Potensi terjadinya maladministrasi muncul karena terdapat sengkarut di dalam lembaga penyelenggara pelayanan publik," kata Anggota Ombudsman RI Hery Susanto dalam Diskusi Publik "Partisipasi Masyarakat Dalam Pengawasan Pelayanan Publik" di Kantor Ombudsman Perwakilan Riau, Selasa (14/06/2022).

Dia menegaskan bahwa pengaduan-pengaduan yang datang dari masyarakat terkait pelayanan publik sebenarnya harus dihadapi dengan riang gembira. "Pengaduan itu isi laporan terkait problem yang dihadapi masyarakat. Itulah hakikat menerima pengaduan harus kita balikkan menjadi perbaikan positif", ujarnya.

Kegiatan diskusi publik tersebut dihadiri oleh insan Ombudsman Wilayah Riau dan sahabat ORI yang terdiri dari elemen masyarakat seperti media, LSM, dan elemen-elemen masyarakat lainnya.

Ia menjelaskan, Ombudsman secara prinsip tetap bekerja berdasarkan UU No 37 Tentang Ombudsman RI dan UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dijelaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik itu sekurang-kurangnya meliputi; pelaksanaan pelayanan; pengelolaan pengaduan masyarakat; pengelolaan informasi; pengawasan internal; penyuluhan kepada masyarakat, dan pelayanan konsultasi.

Dalam menyelesaikan persoalan pelayanan publik, Hery menekankan pentingnya metode pentahelix. Metode ini merujuk pada suatu bentuk cara mengatasi masalah atau pengembangan program dengan melibatkan pihak-pihak dari berbagai sektor. Metode ini berfokus pada kolaborasi antara pemerintah bersama para pemangku kepentingan hingga masyarakat.

"Disinilah pentingnya kolaborasi antara pemerintah, masyarakat, media, komunitas bisnis, akademisi dan praktisi dalam penanganan masalah-masalah pelayanan publik", pungkasnya.

Sementara itu, Kepala Perwakilan Ombudsman Riau Ahmad Fitri mengatakan, tugas pelayanan publik bukan hanya menjadi tanggungjawab Ombudsman tetapi juga masing-masing pemerintah daerah melalui masing-masing unit yang ada juga punya tugas mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik. Ia berharap dapat menyelesaikan seluruh laporan pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik di wilayahnya yang setiap tahunnya berkisar 200 an laporan masyarakat. (ORI-JNN)