RENDAH AKSES PELAYANAN PUBLIK, OMBUDSMAN KOLABORASI DENGAN KOMISI II DPR RI DI KOTA CIMAHI

Selasa, 25 Juli 2023 - Nurul Imam Perkasa

SIARAN PERS

No. : 009/HM.02.07/VII/2023

Tanggal : 24 Juli 2023

Cimahi - Tingginya disparitas akses masyarakat terhadap pelayanan Ombudsman RI baik di Pusat maupun di perwakilan menggambarkan bahwa adanya persoalan ketimpangan akses layanan di masyarakat. Kesenjangan akses pelayanan pengaduan kepada Ombudsman di Jawa Barat terjadi di beberapa wilayah di antaranya Kabupaten Purwakarta, Kabupaten Kuningan, Kabupaten Bandung Barat, Kabupaten Cianjur, Kota Sukabumi dan Kota Cimahi. Adanya kesenjangan ini menggambarkan bahwa akses layanan Ombudsman masih belum secara komprehensif menyentuh seluruh wilayah di Jawa Barat. Oleh karena itu, dalam meningkatkan pengetahuan dan kesadaran masyarakat mengenai pengaduan pelayanan publik perlu dilakukan sosialisasi dan edukasi pengaduan pelayanan publik yang masif. Dalam hal ini, Ombudsman perlu bekerja sama dengan pihak terkait di antaranya dengan Komisi II DPR RI, sahabat ombudsman, maupun pihak lainnya.

Untuk mempermudah masyarakat mengakses layanan, Ombudsman perlu merespons kebutuhan tersebut dengan cara yang lebih proaktif dalam bentuk kegiatan jemput bola laporan masyarakat dan konsultasi non laporan selain mengarusutamakan pengaduan secara daring. Peningkatan akses pengaduan pelayanan publik dirancang sebagai program yang bertujuan untuk meningkatkan akses masyarakat dan proaktivitas fungsi penerimaan dan verifikasi laporan yang dapat dilaksanakan dalam bentuk kegiatan sosialisasi dan edukasi pengaduan pelayanan publik dan program jemput bola melalui pembukaan gerai pengaduan dan konsultasi pelayanan publik di wilayah yang masih rendah akses pengaduan pelayanan publik terhadap Ombudsman.

Dalam rangka peningkatan akses layanan Ombudsman kepada masyarakat, maka Ombudsman memerlukan langkah strategis. Program peningkatan akses ini dirancang melalui berbagai bentuk kegiatan antara lain: 1). Membuka gerai pengaduan dan konsultasi pelayanan publik di wilayah yang masih rendah akses pengaduan pelayanan publik terhadap Ombudsman; 2). Mensosialisasikan kepada masyarakat tentang keberadaan gerai pengaduan dan konsultasi pengaduan pelayanan publik tersebut; 3). Merekam dan menganalisis pengaduan dan konsultasi yang diterima saat itu dan setelah kegiatan; 4). Melakukan monitoring dan evaluasi atas pelaksanaan gerai pengaduan dan konsultasi pelayanan publik tersebut.

Adapun maksud dan tujuan kegiatan ini yaitu: 1). Peningkatan Akses Publik terhadap layanan di Ombudsman mengalami peningkatan dari kategori sangat rendah menjadi kategori rendah dan atau sedang; 2). Peningkatan edukasi dan pemahaman publik terkait tugas dan fungsi Ombudsman; 3). Peningkatan edukasi dan pemahaman masyarakat tentang hak masyarakat terhadap pelayanan publik; 4). Pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten/Kota di Jawa Barat; 5). Menyosialisasikan ruang lingkup pelayanan publik dan kemana dapat melaporkan permasalahan pelayanan publik jika tidak mendapat penyelesaian di penyelenggara negara; 6). Membangun hubungan baik dan narahubung dengan penyelenggara negara di daerah; 7). Membangun hubungan baik dan narahubung dengan masyarakat setempat.

Kegiatan Sosialisasi dan Edukasi Pelayanan Publik di Kota Cimahi yang diselenggarakan di Hotel Valore, pada Senin, tanggal 24 Juli 2023, dihadiri oleh Robert Na Endi Jaweng selaku Anggota Ombudsman RI, dan H. Teddy Setiadi selaku Anggota Komisi II DPR RI. Robert Na Endi Jaweng mengatakan, "Kegiatan ini juga merupakan bagian dari kepentingan Ombudsman untuk membangun gerakan sosial pengawasan publik agar Ombudsman tidak berjarak dengan masyarakat mengingat Ombudsman juga merupakan lembaga yang mewakili masyarakat dalam mengawasi pelayanan publik." Sementara itu, H. Teddy Setiadi menyampaikan bahwa dalam memberikan pelayanan, penyelenggara harus memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanannya. Selanjutnya, dalam memperoleh pelayanan yang tidak sesuai dengan standar, maka partisipasi dan peran masyarakat sangat penting dalam memberikan feedback berupa menyampaikan pengaduan kepada Penyelenggara Pelayanan Publik. Dengan kegiatan ini, harapannya masyarakat memahami pentingnya peran Ombudsman dan keuntungan masyarakat dalam menyampaikan pengaduan kepada Ombudsman.

Adapun Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Barat, turut berperan dalam kegiatan ini dengan membuka gerai

layanan konsultasi dan pengaduan Masyarakat. Selain itu, Masyarakat juga dapat berkonsultasi dan mengadu terkait dugaan maladministrasi melalui nomor 081198637373*(Whatsapp)* yang aktif pada jam dan hari kerja.

Narahubung: Marzuqo Septianto (Asisten Penerimaan dan Verifikasi Laporan Ombudsman RI Prov. Jawa Barat)