SOROTI RELASI KUASA MASYARAKAT-NEGARA DALAM PELAYANAN PUBLIK, OMBUDSMAN DAN KOMISI II DPR RI RANGKUL KELOMPOK RENTAN DAN DISABILITAS DI KOTA SUKABUMI

Selasa, 08 Agustus 2023 - Nurul Imam Perkasa

Siaran Pers
No. : 0011/HM.02.07/VIII/2023

Tanggal : 08 Agustus 2023

Sukabumi-Kesenjangan akses pelayanan pengaduan kepada Ombudsman di Jawa Barat tergambar dari akses layanan Ombudsman belum optimal dan menyeluruh dalam menjangkau wilayah di Jawa Barat. Dalam hal ini, Ombudsman perlu bekerja sama dengan mitra antara lain dengan Komisi II DPR RI, sahabat ombudsman, maupun pihak lainnya, termasuk dengan cara merangkul Kelompok rentan dan kaum disabilitas.

Peningkatan akses pengaduan pelayanan publik disusun menjadi program yang diharapkan dapat meningkatkan akses masyarakat sekaligus proaktivitas fungsi penerimaan dan verifikasi Laporan melalui 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. Adapun sasaran dalam kegiatan ini ditekankan kepada pemohon layanan terkhusus kepada masyarakat dari kelompok rentan dan disabilitas.

Untuk mencapai tujuan tersebut, maka Ombudsman melakukan upaya strategis Kegiatan Sosialisasi dan Edukasi Pelayanan Publik di Kota Sukabumi yang diselenggarakan di Fresh Hotel Sukabumi, pada Selasa, tanggal 08 Agustus 2023, yang dihadiri oleh Robert Na Endi Jaweng selaku Anggota Ombudsman RI, dan Mohamad Muraz selaku Anggota Komisi II DPR RI.

Dalam kesempatan tersebut, Mohamad Muraz menyampaikan bahwa "Berbicara terkait Pelayanan publik, apabila terdapat ketidaksesuai dengan aturan dan kurang optimal memberikan pelayanan, maka disini peran Ombudsman untuk menerima pengaduan dari Masyarakat. Kami membentuk rumah aspirasi untuk mendengarkan keluhan masyarakat dan memfasilitasi masyarakat apabila hendak menyampaikan pengaduan atas penyelenggaraan pelayanan di Sukabumi kepada Ombudsman, maka kami dapat membatu melalui rumah aspirasi," ujar Muraz.

Selanjutnya, Robert Na Endi Jaweng menyampaikan bahwa "Tujuan Ombudsman menyelenggarakan kegiatan ini antara lain : pertama, menyampaikan pengenalan terkait peran Ombudsman; kedua, terkait dengan memberikan pemahaman terkait hak pelayanan publik; dan ketiga, memberikan pengetahuan mengenai mekanisme pengaduan kepada Ombudsman. Selanjutnya, terkait dengan pelayanan publik maka kita juga perlu melihat siklus hidup manusia dari kelahiran sampai kematian yang didalamnya banyak sekali rangkaian pelayanan publik. Selain itu, perlu dipahami bahwa dalam Pelayanan Publik, hubungan relasi kuasa antara Masyarakat-Negara meletakkan kedudukan Masyarakat lebih tinggi yakni sebagai pihak yang dilayani. Kemudian, melalui kegiatan ini, diharapkan dapat menjadi fasilitasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan pelayanan publik melalui kanal-kanal pengaduan yang telah disediakan," pungkas Robert.

Dalam kegiatan ini, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Barat, turut berperan 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)