

SEKJEN OMBUDSMAN JADI NARASUMBER WEBINAR BULANAN PEMBARUAN PELAYANAN PUBLIK

Kamis, 25 Maret 2021 - Yemima Dwi Kurnia Wati

Jakarta - Sekretaris Jenderal Ombudsman RI, Suganda Pandapotan Pasaribu menjadi narasumber dalam kegiatan Webinar Bulanan (Webula) Seri 2 dengan tema "Pembaruan Pelayanan Publik" pada Kamis (25/03). Kegiatan ini diselenggarakan sebagai kegiatan rutin oleh Program Studi Pascasarjana Ilmu Pemerintahan, Program Studi DIV Administrasi Pemerintahan, Perkumpulan Alumni Doktor Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Padjajaran (PADIP).

Dalam paparannya, Suganda mengatakan bahwa Ombudsman merupakan lembaga yang masuk pada rezim pengaruh, dimana yang diutamakan adalah bagaimana perubahan atas kebijakan, terutama dalam perbaikan pelayanan publik. Dalam melaksanakan tugasnya, Ombudsman juga mengakomodir hal-hal yang informal. "Ketika Ombudsman berhadapan dengan masyarakat kecil, Ombudsman melaksanakan pendekatan yang lebih persuasif sehingga masyarakat bisa terbuka terhadap permasalahan yang dialami," jelas Suganda.

"Ketika maladministrasi bisa diselesaikan, tentunya pelayanan publik akan menjadi lebih baik. Cita-cita untuk mencapai banyaknya inovasi dalam pelayanan publik pun akan bisa diwujudkan," lanjutnya.

Dalam kesempatan ini, Suganda juga menyampaikan bentuk-bentuk maladministrasi yang dilaporkan masyarakat ke Ombudsman. Sesuai Laporan Tahunan tahun 2020, penundaan berlarut menjadi bentuk tertinggi maladministrasi dengan total 31,5%, diikuti oleh penyalahan prosedur (24,7%), dan tidak memberikan pelayanan (24,3%).

"Ombudsman bukan penanganan pengaduan eksternal, tapi pengawas eksternal pelayanan publik. Sesuai dengan Permenpan Nomor 10 Tahun 2019 Ombudsman adalah salah satu dari 3 Tim Penilai Nasional untuk Zona Integritas dan WBK/WBBM bersama KPK dan KemenpanRB," jelasnya. "Tugas kita adalah mengawasi pelayanan publik, mengoreksi jika ada maladministrasi, mendeteksi dan mencegah maladministrasi tidak terjadi," lanjut Suganda.

Di akhir paparannya, Suganda mengatakan bahwa Ombudsman membutuhkan bantuan dari berbagai pihak untuk memperkuat kinerja dan menjalankan tugas dalam pengawasan pelayanan publik.

Hadir juga selaku narasumber dalam kegiatan ini, Robert Symbolon, Deputi Bidang Pengelolaan Batas Wilayah Negara BNPP/ Mantan Pj. Gubernur NTT dan Pj Gubernur Bengkulu. Hadir sebagai pembahas, Prof. Nandang A. Deliarnoor, Kaprodi Pascasarjana Ilmu Pemerintahan. Sedangkan selaku moderator, kegiatan dipimpin oleh Eka Yulyana, Dosen Unisika.

Kegiatan ini berlangsung selama kurang lebih 2 jam dan diikuti oleh 140 peserta. * (mim)