

# TANPA PARTISIPASI MASYARAKAT, PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK TIDAK AKAN MAKSIMAL

Senin, 25 Oktober 2021 - Nurul Istiamuji

Jakarta - Tanpa partisipasi masyarakat terhadap fungsi Ombudsman RI, dapat dipastikan bahwa pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik tidak akan maksimal. Demikian disampaikan Anggota Ombudsman RI, Hery Susanto saat menjadi Keynote Speaker pada kegiatan Diskusi Webinar dengan tema "Perspektif Pelayanan Publik Program Stimulus Sektor Kelistrikan di Masa Pandemi, dan Aplikasi PLN Mobile Untuk Kemudahan Pelayanan Pelayanan Pelanggan pada PT. PLN di Wil Suluttenggo" yang digelar oleh LP3 Citra Muda Insani pada Sabtu (23/10/2021).

Hery Susanto menyatakan adanya pengaduan yang disampaikan oleh anggota masyarakat ke Ombudsman RI mengenai maladministrasi dalam pelayanan publik merupakan bentuk partisipasi masyarakat yang menjadi dasar bagi Ombudsman RI untuk menjalankan tugas dan kewenangannya dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik. "Ombudsman RI memiliki keterbatasan memperoleh informasi mengenai adanya maladministrasi yang dialami 230 juta jiwa penduduk Indonesia," tegas Hery.

Hery melanjutkan bahwa partisipasi masyarakat merupakan salah satu unsur yang dapat menunjang terlaksananya fungsi, tugas dan kewenangan Ombudsman RI sebagai lembaga pengawas penyelenggaraan pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik berkewajiban memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat dan perlu berkoordinasi, bekerja sama, serta membangun jaringan kerja dengan Ombudsman RI untuk pencegahan praktek maladministrasi.

"Peran yang berbeda antara Ombudsman RI, masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik bukanlah hal yang saling bertentangan, melainkan melengkapi satu sama lain dalam rangka pengawasan eksternal terhadap penyelenggaraan pelayanan publik," ujar Hery menekankan.

Adapun Idham Zakaria selaku Direktur LP3 Citra Muda Insani mengungkapkan, webinar ini digelar untuk mengetahui sejauh mana perspektif publik terhadap pelayanan PLN, khususnya di wilayah Suluttenggo. "Dan juga mensosialisasikan stimulus program pemerintah pada sektor kelistrikan di masa pandemi ini dan juga sosialisasi aplikasi PLN Mobile untuk memudahkan pelayanan," jelasnya.

Diskusi ini menghadirkan General Manager PLN UIW Suluttenggo Leo Basuki, Wakil Rektor I IAIN Manado Ahmad Rajafi, Kabid Tenaga Kelistrikan Dinas ESDM Sulut Micrriority Maki, serta Marda Umar Moderator Acara.