

# WAKIL PRESIDEN RI HADIRI PELUNCURAN LAPORAN TAHUNAN 2023 OMBUDSMAN RI

Kamis, 14 Maret 2024 - Imanda Kartika Sari

## Siaran Pers

Nomor 013/HM.01/III/2024

Kamis, 14 Maret 2024

**JAKARTA** - Wakil Presiden Republik Indonesia, Prof. Dr. (H.C.) K.H. Ma'ruf Amin menghadiri acara Peluncuran Laporan Tahunan 2023 Ombudsman RI, pada Kamis (14/3/2024) di Kantor Ombudsman, Jalan HR Rasuna Said, Jakarta Selatan. Dalam kesempatan tersebut Wapres menyampaikan apresiasi terhadap eksistensi dan kiprah Ombudsman RI, utamanya dalam ekosistem penyelenggaraan negara di sektor pengawasan yang berbasis laporan atau pengaduan masyarakat.

"Ombudsman berperan nyata membangun tata kelola pemerintahan yang baik. Rumusan kebijakan publik berbasis aduan masyarakat disampaikan oleh Ombudsman dalam bentuk Tindakan Korektif, Saran Perbaikan, juga Rekomendasi untuk mendorong peningkatan layanan publik yang semakin berkualitas, dan mengimplementasikan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik," ucap Wapres.

Wapres mengatakan, mengacu pada UUD 1945, pemerintah harus hadir dalam meningkatkan kesejahteraan rakyat. Hal ini hanya dapat terwujud jika penyelenggara pelayanan publik mampu menyediakan pelayanan yang berkualitas, bersih, cepat melayani, transparan, akuntabel, dan inklusif.

"Pelayanan publik yang mudah diakses seluruh lapisan masyarakat dan tidak berbelit-belit, menjadi cerminan bahwa negara telah hadir di tengah masyarakat. Untuk itu, pemerintah terus berbenah, baik di instansi pemerintah pusat maupun daerah, melalui program kebijakan reformasi birokrasi guna menghadirkan pelayanan publik yang prima dan inklusif," ujarnya.

Oleh karena itu, Wapres menegaskan bahwa penyelenggara pelayanan publik tidak bisa lagi bekerja biasa-biasa saja. Apalagi kini di tengah persaingan global, peningkatan kualitas pelayanan publik adalah faktor penting untuk menarik investasi dan menciptakan iklim berusaha yang baik.

Menutup sambutannya, Wapres meminta Ombudsman terus bersinergi dengan berbagai pemangku kepentingan, seperti lembaga negara, kementerian/lembaga, juga pemda. Agar akses pengaduan pelayanan publik dapat semakin diperluas dan ditindaklanjuti.

"Lanjutkan sosialisasi mengenai peran dan fungsi Ombudsman kepada masyarakat luas. Tingkatkan pula literasi masyarakat atas hak-hak untuk mendapatkan pelayanan publik yang baik. Dengan demikian, masyarakat bisa ikut serta berpartisipasi dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik melalui berbagai kanal pengaduan yang tersedia," ujar Wapres.

Wapres juga menyampaikan ucapan selamat ulang tahun ke-24 kepada Ombudsman RI dan berharap di usia yang baru ini lebih memacu Ombudsman dan seluruh penyelenggara pelayanan publik untuk terus berkinerja hadirkan pelayanan terbaik bagi masyarakat.

Sementara itu, Ketua Ombudsman RI, Mokhammad Najih dalam pemaparannya mengatakan, sepanjang 2023, Ombudsman RI menangani 26.461 kasus pelayanan publik. Terdiri dari laporan masyarakat sebanyak 7.392, konsultasi non-laporan 15.348, Respons Cepat Ombudsman (RCO) sebanyak 948, investigasi atas prakarsa sendiri 118, serta tembusan sebanyak 2.655 kasus.

"Ombudsman RI juga telah melakukan upaya pemeriksaan dugaan maladministrasi, dimana sebesar 40,38 persen dari laporan masyarakat yang diterima ditemukan adanya maladministrasi. Tiga dugaan maladministrasi tertinggi yaitu tidak memberikan pelayanan, penundaan berlarut dan penyimpangan prosedur," terang Najih.

Sepanjang 2023, laporan yang dapat diselesaikan oleh Ombudsman RI sebanyak 7.909 laporan dengan rincian Kantor Pusat menyelesaikan 1.200 laporan dan kantor Perwakilan menyelesaikan 6.709 laporan masyarakat.

Beberapa Rekomendasi yang telah dikeluarkan Ombudsman RI, tiga di antaranya adalah maladministrasi ganti rugi pengadaan tanah oleh Pemerintah Kota Lhokseumawe, belum terselesaikannya persoalan hunian bangunan eks Penguasa Pelaksana Dwikora di Kota Probolinggo dan maladministrasi terkait pemberhentian perangkat desa di Kabupaten Gorontalo.

Kemudian, Hasil Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2023 secara nasional menunjukkan peningkatan sangat baik. Terdapat peningkatan jumlah penyelenggara layanan yang masuk zona hijau atau memperoleh Opini Kualitas Tertinggi dan Tinggi di 2023 dibandingkan dengan 2022. Total jumlah entitas yang disurvei pada 2023 sebanyak 586, dari jumlah tersebut yang masuk Zona Hijau 414 (70,70%), Zona Kuning 133 (22,66%), dan Zona Merah 39 (6,64%). Sedangkan tahun 2022, jumlah entitas 586, jumlah yang masuk Zona Hijau sebanyak 272 (46,42%), Zona Kuning sebanyak 250 (42,66%), Zona Merah sebanyak 64 (10,92%).

Pada 2023, Ombudsman RI bekerja sama dengan Komisi II Dewan Perwakilan Rakyat RI melakukan kunjungan ke 52 kabupaten/kota. Kegiatan ini ditujukan untuk mengenalkan Ombudsman RI dan mendengarkan keluhan masyarakat tentang pelayanan publik. Dari 52 kabupaten/kota telah terjaring sebanyak 4.592 partisipan baik yang melakukan konsultasi mengenai permasalahan pelayanan publik maupun peserta yang membuat pengaduan/laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Tak hanya itu, Ombudsman juga terlibat dalam berbagai forum internasional, di antaranya Ombudsman RI terpilih menjadi Ketua *Southeast Asian Ombudsman Forum (SEAOF)* periode 2023-2024, dengan anggota Thailand, Filipina, Indonesia dan Timor Leste. Ombudsman RI telah menyelenggarakan pertemuan SEAOF pada 7-8 November 2023 di Yogyakarta.

Pada kesempatan ini, Najih menyampaikan apresiasi yang kepada Insan Ombudsman, serta para pemangku kepentingan penyelenggara pelayanan publik atas kinerja dan kontribusi terbaiknya. "Secara khusus kepada masyarakat, terima kasih atas kepercayaan yang diberikan kepada Ombudsman dan partisipasi aktif terhadap penyelesaian permasalahan pelayanan publik," ucap Najih.

Dalam acara ini, juga dilaksanakan penyampaian Laporan Tahunan 2023 Ombudsman RI kepada Menteri/Pimpinan Lembaga yang hadir. Di antaranya Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Abdullah Azwar Anas, Menteri Agraria dan Tata Ruang Agus Harimurti Yudhoyono, serta Ketua Komisi Yudisial Amzulian Rifai. (\*)

Narahubung

Kepala Biro Humas dan TI Ombudsman RI

Dodi Wahyugi