

PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK DI MASA PANDEMI

Senin, 21 Desember 2020 - Siti Fatimah

JAKARTA-Ombudsman Republik Indonesia menggelar talkshow daring Refleksi Akhir Tahun dengan tema "Produktif di Masa Pandemi" pada Senin (21/12/2020) dengan menghadirkan narasumber Anggota Ombudsman RI, Prof Adrianus Meliala, Kepala Perwakilan Ombudsman Sumatera Utara Abyadi Siregar, Kepala Perwakilan Ombudsman Kalimantan Selatan, Noorhalis Majid dan Kepala Perwakilan Ombudsman Nusa Tenggara Timur Darius Beda Daton. Bertindak sebagai moderator, Anggota Ombudsman RI Alamsyah Saragih.

Wakil Ketua Ombudsman RI, Lely Pelitasari Soebekty dalam sambutannya mengatakan situasi pandemi Covid-19 tidak menyurutkan kinerja Ombudsman dan Kantor Perwakilan dalam menyelesaikan laporan masyarakat. "Di tengah situasi pandemi, Kantor Perwakilan Ombudsman melakukan beberapa terobosan dan tetap melakukan tugas-tugasnya meskipun melalui daring," terangnya. Acara ini, menurut Lely juga menjadi refleksi bagi internal Ombudsman untuk menjalankan tugas ke depannya.

Sementara itu, Anggota Ombudsman RI, Prof. Adrianus Meliala menyampaikan bahwa tugas Ombudsman RI di kala pandemi ini adalah mengkritisi Pemerintah agar bisa fokus menjalankan tugasnya dan membuat masyarakat tenang. "Maka dari itu kenapa kita seperti rewel sekali mengkritik Pemerintah karena seringkali mengeluarkan kebijakan dan realisasinya yang seringkali tidak konsisten," terangnya.

Ia menambahkan, pandemi membawa hikmah berupa terakselerasinya dunia digital guna mendukung kegiatan birokrasi, pendidikan, kesehatan dan industri. Demikian pula Ombudsman RI yang segera melengkapi diri dengan berbagai peralatan audiovisual dan aplikasi teleconference, guna memungkinkan tetap berlangsungnya kegiatan pengawasan pelayanan publik.

"Pandemi ini tidak bisa terlalu sering kontak fisik. Sehingga proses klarifikasi maupun mediasi tidak dilaksanakan secara langsung namun melalui telepon, zoom meeting maupun surat," imbuh Prof. Adrianus.

Sementara itu, Abyadi Siregar menyampaikan tentang awal mula pihaknya menyelenggarakan sekolah pelayanan publik untuk pewarta media massa dan masyarakat umum. "Awalnya karena keterbatasan anggaran dan sumber daya manusia, sehingga kami membutuhkan mitra untuk mengawasi pelayanan publik sehingga terpikir untuk membuat sekolah pelayanan publik," terangnya.

Pihaknya berharap Kantor Perwakilan Ombudsman Sumatera Utara dapat memperluas jaringan masyarakat serta meningkatkan kesadaran masyarakat untuk melapor bila ditemukan dugaan maladministrasi pelayanan publik.

Di sisi lain, Noorhalis Majid menuturkan tentang budaya menulis yang dikembangkan di Kantor Perwakilan Kalimantan Selatan. "Di Kantor Perwakilan Kalsel, semua harus bisa menulis Mulai dari Kaper, Asisten hingga OB diminta untuk menulis. Pengalaman menangani laporan tersebut dituangkan dalam bentuk tulisan dan menjadi beberapa buku" jelasnya.

Ia menjelaskan, terdapat satu bab yang sangat menarik dalam buku Menjadi Ombudsman Perjalanan 1 Dekade dimana disitu dituliskan bahwa semua orang berproses menjadi Ombudsman. Tidak bekerja di Ombudsman, namun secara filosofis semua orang menjadi Ombudsman.

"Pada bab terakhir, berjudul Sisi Senyap Ombudsman. Di dalam bab ini saya menuangkan kesedihan saya kenapa setiap tahun ada Insan Ombudsman pindah ke instansi lain. Insan terbaik harus pindah ke instansi lain, ini mungkin bisa menjadi renungan ke depannya," ungkapnya.

Sementara itu, Darius Beda Daton menyampaikan modal utama dalam mengelola Kantor Perwakilan adalah kekompakan tim, manajemen kantor yang terbuka, dedikasi dan tanggung jawab semua anggota tim. "Strateginya adalah dengan menggelar rapat rutin antara kepala perwakilan dan tim pemeriksaan setiap bulannya untuk memonitor penyelesaian laporan masyarakat," terangnya.

Ia menambahkan, sekitar lima tahun terakhir pihaknya menggunakan kanal pengaduan melalui telepon dan pesan singkat untuk memudahkan akses bagi pelapor. "Kami memajang poster Kriiing Ombudsman dengan mencantumkan nomor kontak Kaper dan Asisten Ombudsman RI sebagai kanal pengaduan sejak Desember tahun 2014. Poster ini ada di 104 unit layanan, khususnya di loket front office di Pemprov NTT dan kabupaten kota," terangnya.

Anggota Ombudsman RI, Alamsyah Saragih mengatakan ada fenomena berbeda saat pandemi ini, yakni meningkatnya jumlah layanan konsultasi dari masyarakat. "Sehingga saat ini masyarakat banyak melakukan konsultasi mengenai permasalahannya terkait pelayanan publik, hampir 30 % layanan masuk adalah mengenai konsultasi. Menunjukkan masyarakat sudah aware dengan Ombudsman," ujarnya. (***)

