

PEMKAB BUTON BUTUH PENDAMPINGAN OMBUDSMAN UNTUK PERBAIKI LAYANAN MASYARAKAT



Sumber gambar: <https://sultra.antaranews.com/>

Pemerintah Kabupaten (Pemkab) Buton, Provinsi Sulawesi Tenggara (Sultra), menyebut pencapaian kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam pelayanan masyarakat membutuhkan pendampingan Ombudsman. "ASN adalah pelayan masyarakat, sehingga orientasi bekerja adalah untuk kepentingan masyarakat dan berharap ke depan pelayanan yang ada di Buton Tengah segera bisa diperbaiki dalam waktu dekat," kata Penjabat (Pj) Bupati Buton La Ode Mustari dalam pernyataan resmi yang diterima di Kendari, Selasa.

Ia mengatakan secara substansial ASN harus melayani bukan dilayani. Oleh karena itu ia menegaskan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) meningkatkan pelayanan masyarakat agar ke depan kabupaten tersebut berada di posisi hijau dalam penilaian Ombudsman. "Masih ada kelonggaran waktu sehingga pelayanan kita bisa perbaiki," ucapnya.

Pj Bupati Buton itu berharap Ombudsman terus bisa memberikan saran dan pendampingan sehingga pelayanan masyarakat kabupaten tersebut bisa menjadi lebih baik lagi. "Saya berharap komunikasi dengan Ombudsman terus terjaga dan kami butuh pendampingan. Saya kira tahun 2023 bisa menjadi pelajaran bagaimana kita memperbaiki sehingga kita lolos dari zona merah," tuturnya.

Sementara itu Kepala Perwakilan Ombudsman Sulawesi Tenggara (Sultra) Mastri Susilo mengatakan pihaknya siap memberikan pendampingan secara khusus untuk peningkatan penilaian pelayanan publik agar pada tahun 2025 tidak ada lagi kabupaten/kota yang berada di zona merah.

"Dalam Penyelenggaraan Opini Penyelenggaraan Publik Tahun 2025 kami punya target dari 16 kabupaten/kota itu 10 hijau dan tidak ada yang merah. Tapi Ombudsman tidak bisa menaikkan begitu saja tanpa ada dukungan untuk melakukan perbaikan aspek-aspek penilaian. Itulah pentingnya kenapa kami memaksa bupati hadir agar ada komitmen untuk melakukan perbaikan pelayanan. Kalau misalnya nilainya kemarin kurang, saya kira itu menjadi titik start ke depan untuk menjadi lebih baik," ucapnya.

Sumber Berita:

1. <https://sultra.antaranews.com/berita/455526/pemkab-buton-butuh-pendampingan-ombudsman-untuk-perbaiki-layanan-masyarakat>, "Pemkab Buton butuh pendampingan Ombudsman untuk perbaiki layanan masyarakat", 20 Februari 2024
2. <https://www.cakraindonesia.co.id/advetorial/terima-hasil-penilaian-kepatuhan-dari-ombudsman-pj-bupati-buton-asn-itu-harus-melayani-bukan-dilayani/>, "Terima Hasil Penilaian Kepatuhan dari Ombudsman, Pj Bupati Buton: ASN itu Harus Melayani, bukan Dilayani", 25 Februari 2024

Catatan:

1. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia:
 - a. Pasal 2 menyatakan bahwa Ombudsman merupakan lembaga negara yang bersifat mandiri dan tidak memiliki hubungan organik dengan lembaga negara dan instansi pemerintahan lainnya, serta dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya;
 - b. Pasal 4 menyatakan bahwa Ombudsman bertujuan:
 - 1) mewujudkan negara hukum yang demokratis, adil, dan sejahtera;
 - 2) mendorong penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, terbuka, bersih, serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme;
 - 3) meningkatkan mutu pelayanan negara di segala bidang agar setiap warga negara dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman, dan kesejahteraan yang semakin baik;
 - 4) membantu menciptakan dan meningkatkan upaya untuk pemberantasan dan pencegahan praktekpraktek Maladministrasi, diskriminasi, kolusi, korupsi, serta nepotisme; dan
 - 5) meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat, dan supremasi hukum yang berintikan kebenaran serta keadilan.
 - c. Pasal 6 menyatakan bahwa Ombudsman berfungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan baik di pusat maupun di daerah termasuk yang diselenggarakan oleh

Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu;

- d. Pasal 7 menyatakan bahwa Ombudsman bertugas:
 - 1) menerima Laporan atas dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
 - 2) melakukan pemeriksaan substansi atas Laporan;
 - 3) menindaklanjuti Laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman;
 - 4) melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan Maladministrasi dalam 1. penyelenggaraan pelayanan publik;
 - 5) melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan;
 - 6) membangun jaringan kerja;
 - 7) melakukan upaya pencegahan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
 - 8) melakukan tugas lain yang diberikan oleh undang-undang.
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik :
 - a. Pasal 1 ayat (1) menyatakan bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik;
 - b. Pasal 35 ayat (3) menyatakan bahwa Pengawasan eksternal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui:
 - 1) pengawasan oleh masyarakat berupa laporan atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
 - 2) pengawasan oleh ombudsman sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
 - 3) pengawasan oleh Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota.
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah:
 - a. Pasal 351 ayat (1) menyatakan bahwa Masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik kepada Pemerintah Daerah, Ombudsman, dan/atau DPRD;

- b. Pasal 351 ayat (4) menyatakan bahwa Kepala daerah wajib melaksanakan rekomendasi Ombudsman sebagai tindak lanjut pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1).