

# KETUA OMBUDSMAN RI BERBAGI PENGALAMAN PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK DI MASA PANDEMI DALAM FORUM INTERNASIONAL

Jum'at, 02 April 2021 - Anita Widyaning Putri

**JAKARTA**-Ketua Ombudsman RI Mokhammad Najih menjadi salah satu narasumber dalam Webinar Internasional "*The Ombudsman's Role During and Post Covid 19 Pandemic*" yang diselenggarakan oleh Ombudsman Thailand pada Jumat (2/4/2021) secara daring.

Dalam kesempatan ini, Mokh. Najih mengatakan bahwa pandemi COVID-19 menjadi tantangan tersendiri dalam pengawasan pelayanan publik di Indonesia. Meskipun demikian, menurutnya Ombudsman harus menjadi yang pertama dan terdepan sebagai mitra Pemerintah yang memastikan kebijakan pelayanan publik, khususnya terkait penanganan COVID-19, adalah keputusan yang terbaik dan akuntabel dalam pelaksanaannya.

"Di sisi lain, Ombudsman juga harus menjadi yang terdepan dalam menjamin pemenuhan hak masyarakat atas pelayanan publik yang baik, secara khusus dalam hal menindaklanjuti keluhan masyarakat, terutama yang menyangkut pelayanan publik di masa dan sesudah pandemi COVID-19," ujar Ketua Ombudsman, Jumat (2/4/2021).

Ia menambahkan, Ombudsman harus menjadi "*Magistrature of Influence*" dalam menyelesaikan keluhan masyarakat dan menjadi 'lembaga pemberi sinyal' ketika kebijakan Pemerintah perlu menjadi perhatian agar dilakukan perbaikan.

Dalam menjalankan tugasnya, Ombudsman melakukan sejumlah penyesuaian dalam menerima laporan masyarakat dan penanganan laporan, salah satunya mengoptimalkan kanal pengaduan daring. "Oleh karenanya tidaklah mengherankan ketika di tahun 2020 jumlah masyarakat yang menyampaikan konsultasi Laporan kepada kami melalui mekanisme datang langsung mengalami penurunan, dan sebaliknya konsultasi dan Laporan melalui daring, baik surat elektronik, website, dan *mediachatting* jumlahnya mengalami peningkatan," terang Mokh. Najih.

Secara khusus, pada bulan April hingga Juli 2020, Ombudsman RI telah membuka Posko Pengaduan bagi masyarakat yang terdampak COVID-19 agar mudah dalam menyampaikan keluhan berkaitan dengan layanan pada masa pandemi. Selama kurang lebih 4 (empat) bulan Posko Pengaduan berjalan, Ombudsman menerima lebih dari 1600 Laporan masyarakat.

Terbanyak yang dilaporkan adalah mengenai Bantuan Sosial sebesar 83%, diikuti Laporan mengenai Ekonomi dan Keuangan sebesar 10,9%, Transportasi 3,2%, Layanan Kesehatan 2,4%, dan Keamanan 0,5%.

Dengan adanya pembatasan, Ombudsman melakukan penyesuaian metode pemeriksaan dengan prioritas menggunakan mekanisme daring. "Guna memaksimalkan hasil pemeriksaan, kami mengupayakan untuk memanfaatkan jaringan *focal point* yang kami bentuk bersama dengan instansi terlapor," imbuhnya.

Pada lingkup internal, Ombudsman RI memastikan untuk dapat meminimalisir resiko pegawai terinfeksi virus COVID-19 salah satunya dengan melakukan pembatasan jumlah pegawai untuk bekerja di kantor. "Kami juga membentuk Tim Satuan Tugas Pencegahan dan Penanganan COVID-19 di lingkup Ombudsman RI," ujarnya.

Pada pertengahan bulan Maret lalu, Tim Satuan Tugas telah berhasil melaksanakan vaksinasi COVID-19 dosis pertama bagi seluruh pimpinan dan pegawai di lingkungan Ombudsman, termasuk kantor perwakilan di 34 provinsi di Indonesia.

Sementara itu, Kepala Ombudsman Thailand, General Viddhayat Rajatanun dalam sambutannya mengatakan, webinar internasional ini dilaksanakan dalam rangka memperingati hari jadi Ombudsman Thailand ke-21. "Pandemi COVID-19 telah menjadi tantangan tersendiri di berbagai lini kehidupan. Tema utama webinar ini adalah untuk berbagi pengetahuan dan pengalaman Ombudsman dari berbagai negara selama Pandemi COVID-19. Kami berharap peserta webinar dapat memperoleh pengetahuan terkait penanganan Covid-19 di sejumlah negara dari para narasumber," ucapnya.

Selain Ketua Ombudsman RI, dalam webinar ini hadir sebagai narasumber Peter Tyndall selaku President of the International Ombudsman Institute (IOI) serta Ombudsman Irlandia. Hadir pula Pimpinan Ombudsman dari Amerika Serikat, Australia, Selandia Baru, dan Turki. (awp)

