

# RAYAKAN HUT KE-21, OMBUDSMAN SUMUT HARAPKAN PERAN JEJARING AWASI PELAYANAN PUBLIK

Rabu, 10 Maret 2021 - Edward Silaban

**MEDAN | okemedan** - Di usia ke 21 tahun, keberadaan Ombudsman di tengah-tengah masyarakat dinilai bermanfaat terutama dalam mengatasi persoalan pelayanan publik.

Namun begitu, Ombudsman juga berharap kritikan dan masukan dari jejaring (masyarakat) untuk berkolaborasi memperbaiki pelayanan publik.

Hal itu dikatakan Kepala Ombudsman Sumatera Utara Abyadi Siregar saat merayakan Hari Ulang Tahun (HUT) Ombudsman ke-21 dengan tema "Ombudsman RI Era 4.0 di masa Covid-19", di Kantor Ombudsman RI Jalan Sei Besitang, Rabu (21/3/2021).

"Saya senang kedan Ombudsman Sumut hadir pada acara HUT ini. Tentu ini menjadi sebuah semangat dalam menjalankan tugas melakukan pengawasan pelayanan publik," kata Abyadi di hadapan jajaran Ombudsman Sumut serta Kedan Ombudsman yang berasal dari tokoh masyarakat, agama, profesi, budayawan dan lainnya.

Abyadi menyadari, kondisi pandemi Covid-19 ini membuat situasi rumit sehingga harus melakukan terobosan dan inovasi dalam menjalankan kinerja serta evaluasi. "Dan ini tidak mudah, *supporting* jejaring sangat penting, kami sempat *lockdown* selama 2 minggu, tapi layanan tetap berjalan melalui medsos, *email* dan *WhatsApp* maupun telepon," jelasnya.

Dengan memanfaatkan teknologi 4.0, selama pandemi Ombudsman Sumut tetap beroperasi untuk mengawasi pelayanan publik.

"Seperti ibu dokter yang selalu kritis ketika itu ada kasus sampel Swab seorang anak yang hilang hingga viral. Tentu itu tidak munfkin, dan kita kejar bagaimana hilang sampelnya. Prosesnya ternyata panjang, dan ternyata bukan hilang di rumah sakit. Banyak kasus lain tentang pelayanan publik," sebutnya.

Dia menambahkan, banyak hal menyasiasi program dan tata tertib menerima laporan dan pemeriksaan lewat virtual, dan hal ini dilakukan supaya pelayanan tetap ada dan berjalan meski pandemi yang membatasi dalam pelayanan.

"Ini tentu kami tetap evaluasi, pemeriksaan, pencegahan dalam rangka penyempurnaan pelayanan. Harapan publik kepada masyarakat tinggi. Tapi banyak hambatan dan tingkat kesulitan. Dan kami terus melakukan inovasi dan mencari jalan strategis atas layanan masyarakat," tambahnya.

Kedepan, lanjut Abyadi, Ombudsman terus mengharapkan dukungan para jejering yang ikut dalam proses pengawasan karena hal itu merupakan hak masyarakat.

"Ombudsman tidak berdaya jika tidak ada sinergi yang baik dari jejaring. Kolaborasi masyarakat dan ombudsman sangat penting," ujarnya.

Kedan Ombudsman dari kalangan tokoh agama dan masyarakat Pdt Eben Siagian mengaku bangga bergabung dengan Ombudsman Sumut.

"Karena terus terang saja berapa tahun yang lalu ada masalah, kemudian saya tahu ada lembaga ini yang tepat untuk menyampaikannya," katanya seraya mengatakan kepercayaan masih ada pada lembaga ini dan mendukung kegiatan dan upaya Ombudsman Sumut dalam memberikan pengawasan pelayanan publik.

**OM-zan**