

# BANSOS PALING BANYAK DI LAMPORKAN KE POSKO PENGADUAN COVID-19 OMBUDSMAN LAMPUNG

Rabu, 13 Mei 2020 - Shintya Gugah Asih T.

Bandar Lampung - Kepala Ombudsman RI Perwakilan Lampung Nur Rakhman Yusuf menyatakan pihaknya telah menerima 5 laporan warga terdampak Covid-19. Substansi yang paling banyak dilaporkan adalah bantuan sosial, terdapat warga yang merasa memenuhi syarat namun belum terdata sebagai penerima bantuan dan mempertanyakan terkait belum jelasnya mekanisme mendapatkan bantuan sosial.

"Ya sejak akhir April Ombudsman Lampung telah membuka Posko Pengaduan Daring khusus bagi warga yang terdampak Covid-19 untuk menindaklanjuti pengaduan tersebut. Tercatat sampai hari ini (13/5) sudah 5 laporan kami terima dan sedang kami teruskan terlebih dahulu ke narahubung Provinsi/Kabupaten/Kota atau instansi vertikal terkait," ungkap Nur pada hari Rabu (13/5/2020).

Sebelumnya Ombudsman Lampung telah membuka posko pengaduan daring yang dikelola secara terpadu guna menyelesaikan permasalahan terkait Covid-19 seperti Jaring Pengaman Sosial (PKH, Kartu Sembako, Pra Kerja, subsidi dan gratis Listrik), Pelayanan medis bagi pasien Covid-19, Pelayanan Transportasi pada wilayah PSBB, kebijakan mudik yang berdampak pada proses pengembalian tiket ( *refund* ), pelayanan keamanan di wilayah PSBB, kebijakan pembebasan narapidana yang berdampak pada kekhawatiran masyarakat, bantuan sosial dan lain sebagainya.

"Kami masih menghimbau bagi masyarakat jika merasa terdampak akibat pandemi Covid-19 namun terkendala dalam mengakses layanan terkait dapat menyampaikan pengaduannya melalui kanal-kanal pengaduan daring kami yaitu WhatsApp 0811-9803-737, Telp/Fax 0721-251373, Email covid19-lampung@ombudsman.go.id atau langsung dapat mengisi link berikut [bit.ly/covid19ombudsman](https://bit.ly/covid19ombudsman)," ujar Nur.

Nantinya setiap pengaduan yang masuk akan divalidasi oleh Ombudsman Lampung. Jika dimungkinkan untuk langsung dikoordinasikan ke pihak-pihak terkait akan langsung dikoordinasikan untuk segera diselesaikan. Jika kewenangan berada di Pemerintah Pusat maka akan diteruskan ke Tim Terpadu yang ada di Ombudsman Pusat untuk diselesaikan.

"Secara berkala terkait laporan yang masuk ke Posko Pengaduan Covid-19 akan kami sampaikan sebagai informasi kepada publik atas keluhan yang masuk sehingga diharapkan bisa mendapatkan respon dari pihak penyelenggara untuk segera melakukan evaluasi kinerja. Selain itu dengan adanya saluran pengaduan ini diharapkan partisipasi masyarakat dalam melakukan pengawasan pelayanan publik, khususnya penanganan Pandemi Covid-19 bagi masyarakat terdampak," tutup Nur.