

CATATAN EMAS RIKSA DI NEGERI LASKAR PELANGI

Rabu, 28 April 2021 - Umi Salamah

Bangka Belitung merupakan provinsi yang berbentuk kepulauan dengan persentase jumlah penduduk berdasarkan hasil sensus Tahun 2020 (*sensus.bps.go.id*) adalah 1.455.678 jiwa, di mana sebaran penduduk di Pulau Bangka sebesar 78.76% dan Pulau Belitung sebesar 21.24%. Sejak Ombudsman RI hadir di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dari tahun 2013, selama kurun waktu 5 tahun terakhir, jumlah aduan masyarakat terkait pelayanan publik yang berasal dari Pulau Belitung yang lebih dikenal dengan Negeri Laskar Pelangi ini ternyata kurang dari 10% dari total aduan. Padahal kalau dilihat dari segi pariwisata Pulau Belitung merupakan salah satu daerah tujuan wisata domestik yang banyak diminati wisatawan, baik dari dalam maupun luar negeri yang hendaknya juga dapat diiringi oleh pelayanan publik yang optimal dan konsisten terhadap masyarakat sehingga dapat memaksimalkan program kerja pemerintah baik di bidang pariwisata maupun bidang lainnya.

Terdapat beberapa kendala yang menentukan besaran jumlah aduan pelayanan publik di Pulau Belitung, antara lain letak geografis yang sulit dijangkau, ketidakmerataan jaringan internet terutama pada pulau-pulau kecil, keengganan masyarakat untuk mengadu, dan lain-lain. Namun terlepas dari tantangan-tantangan tersebut, tak sedikit catatan keberhasilan penyelesaian laporan masyarakat di Pulau Belitung yang dianggap sukses dimata Pelapor.

Catatan Keberhasilan

Cukup banyak catatan keberhasilan penyelesaian laporan masyarakat di Pulau Belitung. Keberhasilan tersebut tak lupa juga didukung oleh berbagai pihak yang kooperatif baik Pelapor maupun Terlapor, dimana pengaduan yang disampaikan bukan untuk mencari-cari kesalahan suatu instansi tetapi demi perbaikan kualitas layanan kedepannya. Berikut sedikit uraiannya:

Pertama, Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung pernah menerima aduan dari masyarakat terkait layanan salah satu instansi ketika banjir menggenangi rumah Pelapor di salah satu wilayah Kecamatan Tanjungpandan. Tak lama sejak aduannya disampaikan ke Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung, dalam waktu yang tidak terlalu lama instansi yang diadukan menindaklanjuti aduan tersebut dengan memberikan solusi jangka pendek dan jangka panjang. Hal tersebut sangat dirasa luar biasa oleh Pelapor, karena sebelumnya Pelapor sering menyampaikan keluhannya namun tidak ditindaklanjuti. Namun setelah melapor ke Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung, bahkan solusi yang diberikan sangat cepat oleh instansi yang dilaporkan.

Kedua, terkait layanan rumah sakit, Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung pernah menerima aduan dari Pelapor yang mendapatkan layanan yang kurang nyaman serta menimbulkan kerugian materiil oleh salah satu rumah sakit daerah di Pulau Belitung. Tak lama setelah aduannya disampaikan, Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung segera melakukan pertemuan koordinasi antara para pihak yang berujung pengembalian kerugian Pelapor serta komitmen bersama terhadap perbaikan sistem layanan oleh RS tersebut. Pelapor merasa sangat berterima kasih dengan Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung karena telah memberikan layanan penyelesaian yang cepat dan dapat mendorong pihak rumah sakit mengembalikan hak-hak Pelapor.

Ketiga, terkait keterbukaan informasi pada tahapan seleksi pada suatu perusahaan daerah. Terdapat laporan masyarakat yang identitasnya dirahasiakan yang keberatan terkait keterbukaan informasi tahapan seleksi BUMD di salah satu kabupaten di Pulau Belitung. Berkat koordinasi yang baik Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung dan upaya penyelesaian dari Terlapor, maka hak masyarakat terhadap adanya kejelasan informasi dapat dipenuhi sesuai dengan asas-asas pelayanan publik. Bahkan Pelapor pun menyampaikan rasa puas dan terima kasihnya atas layanan Ombudsman dan tidak menyangka bahwa pengaruh Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung sangat besar.

Rekognisi masyarakat tentang ORI Babel di Negeri Laskar Pelangi

Walaupun secara geografis kondisi wilayah kepulauan menjadi tantangan terbesar bagi Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung dalam penyelesaian laporan masyarakat yang menyebabkan minimnya jumlah laporan di Pulau Belitung, ternyata rekognisi dari masyarakat Belitung terhadap kehadiran Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung sudah cukup baik. Pengakuan dan penghargaan atas eksistensi Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung sudah dipandang baik dalam proses penyelesaian laporan masyarakat.

Lalu jika ditanya, apakah masyarakat Negeri Laskar Pelangi merasa terbantu atas kehadiran Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung? Jawabannya sudah tentu iya. Walaupun ditengah keterbatasan yang ada pada Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung, hal tersebut tidak menjadikan pengaruh dan citra Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung mengecil. Justru sebaliknya. Sumbangsih Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka

Belitung terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Pulau Belitung makin terasa besar.Â Yoh sedare-sedare semue, kite lapor ke Ombudsman untuk pelayanan publik yang lebih baik.Â Â Awasi, tegur dan laporkan. Â

#RiksaBabel2021