

# LURAH ANTUSIAS DI ACARA GERAI PENGADUAN DAN KONSULTASI PELAYANAN PUBLIK OMBUDSMAN BALI

Senin, 05 April 2021 - Kadek Bayu Krisna Tenggara

DENPASAR - Selama dua hari berturut-turut, Tim Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan Ombudsman RI Perwakilan Bali menyambangi dua kecamatan di wilayah Kabupaten Klungkung, yaitu Kecamatan Dawan dan Kecamatan Banjarangkan pada 30-31 April. Kunjungan dalam kegiatan Gerai Pengaduan dan Konsultasi Pelayanan Publik tersebut bertujuan menjaring dan menerima langsung pengaduan maupun konsultasi dari masyarakat.

Di dua kecamatan tersebut, Tim PVL Ombudsman Bali mencatat tiga puluh formulir laporan masyarakat yang dibagikan terisi, baik yang bersifat pertanyaan seputar Ombudsman maupun terkait layanan publik di wilayahnya masing-masing. Substansinya pun beragam, mulai dari persoalan layanan air oleh PDAM, listrik, administrasi penduduk, pertanahan hingga persoalan pengelolaan air untuk pertanian berbasis adat atau dikenal dengan *subak*.

Menurut Kepala Keasistenan PVL, Dewa Made Krisna Adhi Sanjaya, kegiatan ini salah satunya memang bertujuan untuk menjaring laporan secara langsung dari masyarakat guna meningkatkan jumlah laporan di samping sosialisasi tentang Ombudsman. "Kegiatan ini merupakan kegiatan arahan dari pusat untuk dilaksanakan di perwakilan, dimana Perwakilan Bali sebagai salah satu perwakilan yang dipilih untuk melaksanakan kegiatan ini," kata Dewa. Demikian juga dengan penentuan wilayah kecamatannya juga ditentukan oleh Ombudsman Pusat dengan melihat data sebaran asal laporan. "Untuk kabupaten Klungkung dan Bangli memang relative kecil jumlah laporan yang masuk. Untuk itu dua kabupaten ini menjadi sasaran kegiatan," jelas Dewa.

Di hadapan peserta yang terdiri dari *perbekel* (lurah) dan para ketua Badan Permusyawaratan Desa (BPD) di dua kecamatan tersebut, Dewa Made Krisna selaku narasumber banyak memberikan informasi terkait tugas dan fungsi Ombudsman sebagai lembaga pengawas pelayan publik yang salah satu tugasnya menerima dan menindaklanjuti laporan masyarakat. Masyarakat, termasuk juga para perbekel dan ketua BPD juga berhak menyampaikan ke Ombudsman jika ada permasalahan yang dihadapi. "Jadi silakan, kami ada di sini untuk menerima pengaduan dari bapak-bapak atau dari warga bapak yang mungkin belum terselesaikan. Tentunya nanti akan kami pelajari lebih lanjut serta kami tindak lanjuti," kata Dewa.

Antusias peserta yang terdiri dari para perbekel dan Kepala BPD ternyata sangat tinggi. Ini dibuktikan dengan banyaknya peserta yang mengajukan pertanyaan seputar tugas dan fungsi Ombudsman kepada Dewa Made Krisna yang menjadi narasumber. Misalnya ada salah satu ketua BPD di Kecamatan Dawan yang menanyakan, bagaimana nanti konsekuensinya jika sudah melapor ke Ombudsman, apakah nanti akan sampai ke ranah hukum, dan apakah Pelapor terjamin keamanannya. Atas pertanyaan ini, Dewa Made menjawab, bahwa tidak semua laporan sampai ke ranah hukum, kecuali yang memang ada indikasi tindak pidana maka akan dikoordinasikan dengan kepolisian atau kejaksaan. Terkait jaminan keamanan, Dewa melanjutkan, sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Ombudsman, identitas Pelapor bisa dirahasiakan.

Kegiatan ini juga mendapat sambutan positif dari kedua camat di kecamatan tersebut. Sekretaris Camat Dawan, Kadek Yoga Kusuma, mengatakan kegiatan ini sangat positif dan perlu diperluas sampai ke tingkat desa dengan menghadirkan kepala lingkungan dan warga, agar mengetahui jika ada saluran resmi untuk menyampaikan jika ada persoalan terkait layanan publik. Sementara Camat Banjarangkan, menegaskan, kehadiran Ombudsman sedikit banyak sudah dimengerti oleh aparat di kecamatan karena memang pernah menjadi Terlapor. "Namun kami memahami, jika Ombudsman hadir justru untuk menyelesaikan masalah bukan mencari-cari masalah," tegas Camat Banjarangkan, I Gusti Ketut Yoga.

Kegiatan gerai Pengaduan dan Konsultasi ini sendiri masih akan berlanjut dengan menyasar dua kecamatan di Kabupaten Bangli pada tanggal 6-8 April mendatang.