OMBUDSMAN BABEL : MASYARAKAT DAN INSTANSI PENYALUR BANTUAN SOSIAL HARUS SALING MEMAHAMI HAK DAN KEWAJIBANNYA

Selasa, 19 Mei 2020 - Kgs. Chris Fither

Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung menerima banyak pengaduan dari masyarakat selama pandemi Covid-19, khususnya terkait dengan bantuan sosial (bansos) bagi yang terdampak Covid-19. Pengaduan tersebut mayoritas berhubungan dengan adanya ketidakadilan bagi masyarakat yang merasa berhak menerima bantuan namun belum terdata.

Apabila dipahami lebih mendalam, terdapat faktor internal maupun eksternal terkait dengan pendataan penyaluran bantuan sosial. Faktor internal adalah proses pendataan yang dilakukan oleh pihak berwenang belum maksimal sehingga menyebabkan ada masyarakat yang berhak menerima bansos, namun belum terdata. Sedangkan untuk faktor eksternal adalah pemahaman masyarakat tentang persyaratan bagi penerima bansos sehingga kerap kali mereka lalai dalam melengkapi persyaratan yang sudah ditentukan. Padahal persyaratan administrasi tersebut sangat penting dalam proses pendataan. Hal itu disampaikan oleh Umi Salamah, Calon Asisten Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung pada Selasa (19/5).

"Terkait dengan pendataan warga yang berhak menerima bansos, Instansi Penyalur Bantuan Sosial diharapkan dapat memberikan pelayanan maksimal guna memastikan warga penerima bansos tersebut tepat sasaran dan juga agar tidak ada warga yang semestinya berhak menerima namun malah tidak terdata. Selain itu pemahaman masyarakat terkait bansos pun menjadi salah satu kendala dimana masih cukup banyak masyarakat yang belum paham terkait mekanisme dan persyaratan dalam penyaluran bansos," ungkap Umi.

Saat ini kita cermati banyak bantuan sosial yang dibagikan baik dari pemerintah pusat, BUMN/BUMD, daerah atau bahkan dari masyarakat/komunitas yang peduli. Namun, untuk mendapatkan bantuan tersebut, lagi-lagi pemahaman masyarakat menjadi faktor yang sangat penting. Masyarakat diharapkan dapat memahami prosedur dari setiap bansos tersebut. Kemudian, yang banyak menjadi polemik adalah Bantuan Sosial Tunai (BST) yang berkaitan dengan penyaluran bantuan sebesar Rp. 600.000,- (*enam ratus ribu rupiah*) per bulan selama 3 bulan dari Pemerintah Pusat. Ombudsman paling banyak mendapat keluhan terkait dengan pendistribusian bantuan tersebut. Keluhan yang masuk di antaranya mengenai penyaluran BST yang diduga tidak tepat sasaran, masalah data, dan terkait prosedur dan persyaratan.

Hal tersebut menyebabkan sikap masyarakat menjadi mudah terpengaruh dengan isu-isu yang kurang bisa dipertanggungjawabkan. Sehingga untuk meminimalisasi hal tersebut, Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung menghimbau para pelayan publik yang terkait dengan bansos untuk memberikan edukasi dan informasi yang transparan agar dapat memberikan pelayanan yang prima. Selain itu, Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung juga menghimbau agar masyarakat berani lapor terkait permasalahan bantuan sosial tersebut kepada aparat Desa/Kelurahan setempat.

"Pengaduan tentang penyaluran BST cukup banyak kami terima. Kami mendapati bahwa ketidakjelasan informasi yang menjadi faktor paling besar yang menyebabkan banyaknya pengaduan tentang BST di Ombudsman. Tentunya peran instansi penyalur bansos sangat penting di sini. Biasanya pengaduan yang kami terima berkaitan dengan dugaan penyaluran BST yang tidak tepat sasaran, masalah data yang belum diperbaharui dan ketidakjelasan terkait dengan prosedur dan persyaratannya. Guna penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas, instansi penyelenggara wajib memberikan edukasi kepada masyarakat terkait penyaluran bantuan sosial dan juga apabila ditemukan hal-hal yang tidak sesuai dengan ketentuan masyarakat dapat melaporkannya kepada Ombudsman," tutup Umi.

Apabila masyarakat memiliki keluhan terkait penyaluran bansos, tidak perlu segan untuk melapor kepada Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung melalui posko daring Covid-19 khusus pengaduan masyarakat terkait hal-hal yang berkaitan dengan dampak Covid-19. Masyarakat juga dapat mengisi formulir pengaduan melalui link ht