

OMBUDSMAN BABEL SOROTI PENCABUTAN ADUAN MASYARAKAT TERKAIT BANSOS

Selasa, 23 Juni 2020 - Kgs. Chris Fither

Semenjak dibukanya Posko Pengaduan Daring Covid-19 oleh Ombudsman RI pada akhir bulan April 2020 hingga sampai saat ini, Ombudsman Babel telah menerima 138 laporan masyarakat berdasarkan data tanggal 22 Juni 2020. Laporan paling dominan diterima adalah penyaluran bantuan sosial. Selama menangani pengaduan masyarakat terdapat dua fokus utama yang perlu disoroti sampai saat ini, yaitu pencabutan pengaduan masyarakat oleh Pelapor dan politisasi pengatashamaan bantuan sosial di pemerintah desa.

Menurut Hicks dan Gullet (Wahjosumidjo, 2001) menjelaskan seorang pemimpin mesti menjamin rasa aman bagi masyarakat sehingga mereka tidak terganggu, bebas dari perasaan gelisah, kekhawatiran, serta adanya kepastian jaminan keamanan dari seorang pemimpin. Ketika masyarakat melaporkan dugaan penyimpangan, seorang pemimpin dari Pemerintah Desa maupun Kelurahan mesti mengayomi keluhan masyarakat secara kooperatif, edukatif, dan responsif.

Sebelum masuk pada poin utamanya, pertama-tama Ombudsman Babel memberikan apresiasi yang tinggi bagi penyelenggara pelayanan publik yang sudah memberikan tanggapan terhadap pengaduan masyarakat dengan mengedepankan asas umum pelayanan publik yang baik (AUPB). Hal ini membuat penanganan dalam setiap pengaduan masyarakat dapat diselesaikan dengan baik dan masyarakat begitu puas akan hal tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa peran seorang pemimpin berpengaruh terhadap penyelesaian masalah (*problem solving*) terhadap pertanggungjawaban pelaksanaan program atau kebijakan.

Namun, dalam beberapa pengaduan masyarakat, alih-alih mereka akan mendapatkan tanggapan dalam rangka penyelesaian pengaduan masyarakat. Dalam kasus ini, menunjukkan adanya perasaan gelisah yang terbelenggu dari masyarakat setelah mengadukan penyimpangan ke Ombudsman. Selama menangani aduan masyarakat, Ombudsman Babel menemukan masyarakat mencabut laporannya setelah mereka mendapatkan tanggapan dari Terlapor di kantornya atas laporan ke Ombudsman. Total masyarakat yang mencabut laporannya sebanyak dua laporan, sedangkan satu laporan tidak jadi dicabut setelah Ombudsman Babel langsung menghubungi Pelapor tidak lama setelah selesai mendapatkan tanggapan Pemerintah Desa.

Selain daripada itu, Ombudsman Babel menemukan pada salah satu laporan adanya keterangan berbeda antara Pelapor dan Terlapor ketika mengkonfirmasi kembali hasil pertemuan di Kantor Kepala Desa dalam upaya mereka menanggapi pengaduan masyarakat. Hal ini merupakan bentuk distorsi dalam tindaklanjut aduan masyarakat. Hal paling menarik dari pencabutan laporan yang terjadi, hal ini berdasarkan inisiatif Pelapor.

Ombudsman Babel menekankan bahwa penyelesaian pengaduan masyarakat bukan terletak pada pencabutan laporan, tetapi tindaklanjut penyelenggara pelayanan publik atas laporan tersebut. Ada dua cara dalam menyelesaikan laporan pengaduan masyarakat terkait bantuan sosial, yaitu pertama, menjelaskan alasan-alasan mengapa Pelapor tidak memperoleh bantuan sosial tentu mempertimbangkan peraturan yang terkait dan kondisi sosial ekonomi suatu keluarga atau masyarakat setempat. Kedua, pihak pemerintah desa setelah mendengarkan kondisi yang terjadi pada Pelapor dengan beriktikad baik untuk memasukkan namanya sebagai penerima bantuan sosial.

Dengan adanya kejadian pencabutan aduan masyarakat kepada Ombudsman akan berpengaruh terhadap psikologi sosial yang dapat mengakibatkan mereka tidak mengulangi lagi perbuatannya untuk mengadukan masalah maladministrasi atau penyimpangan yang terjadi di daerah tinggalnya. Hal ini dapat menghambat partisipasi masyarakat dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik. Hal perlu dipahami oleh Pemerintah Desa salah satu bagian penyelenggara pelayanan publik ketika mendapatkan aduan masyarakat agar mengedepankan kewajibannya yang tercantum pada Pasal 15 huruf h Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang berbunyi Penyelenggara berkewajiban memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan, dalam konteks ini adalah penyaluran bantuan sosial.

Keberadaan Ombudsman RI menjadi salah satu sarana masyarakat berpartisipasi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, terutama dalam penyaluran bantuan sosial. Masyarakat memiliki hak untuk mengadukan masyarakat tanpa perlu takut mendapatkan perlakuan tidak patut penyelenggara pelayanan publik atas laporannya kepada Ombudsman. Dalam pasal 18 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 bahwa masyarakat berhak mendapatkan tanggapan atas pengaduannya yang melaporkan Pemerintah Desa terkait penyimpangan bantuan sosial.

Agar penyelenggaraan pelayanan publik dapat dijalankan dengan baik, serta masyarakat memperoleh hak-hak mereka dalam pelayanan publik agar dapat berpartisipasi untuk mengadukan masalah tersebut kepada Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung pada nomor *call center* WA 08119733737, telepon 0717-9114194, maupun pada akun media sosial Facebook dan Instagram. Melalui partisipasi masyarakat dengan mengawasi penyaluran bantuan sosial sama dengan masyarakat menyelamatkan hak-hak sebagai warga negara.