

# OMBUDSMAN BABEL UNTUK RAKYAT

Senin, 29 Maret 2021 - Umi Salamah

"Saya bingung harus mau mengadu dan minta bantu siapa lagi," kalimat tersebut selalu jadi pamungkas yang diucapkan Pelapor yang datang ke Kantor Ombudsman Bangka Belitung. Dengan ekspresi datar, berusaha memberi senyum ketika menyampaikan masalahnya walau kami pun tahu bahwa kondisi hati Pelapor tidak sebaik senyum yang ditampakkannya, dan biasanya dengan raut bingung harus memulai bercerita mereka tetap berusaha menjelaskan permasalahan ke asisten penerima laporan. Sebagai manusia yang bernurani, naluri kemanusiaan pasti merasa terpancung. Setiap asisten tentu wajib menunjukkan empati namun dalam memahami laporan tetap wajib mengedepankan nilai independen dan Å imparsial (tidak memihak).

Setiap asisten penerima laporan memang sudah dilatih untuk menjadi pendengar yang baik sehingga bukan masalah jika kadang-kadang harus mendengar cerita Pelapor berjam-jam lamanya. Karena kami para asisten paham, sekalipun belum bisa memberi solusi penyelesaian namun mendengarkan cerita Pelapor dengan simpati merupakan cara awal untuk memberi dukungan moril.

Ombudsman hadir sebagai mitra masyarakat tanpa membedakan status sosial dan ras karena non-diskriminasi bagian yang tidak bisa dipisahkan dalam nilai Ombudsman dalam melayani. Tidak saja pada tahap penerimaan namun dalam segala pelaksanaan tugas dan fungsinya sebagai lembaga negara pengawas pelayanan publik.

Adalah CH, salah satu warga di Kota Pangkalpinang yang mengadukan nasibnya karena pada tahap 8 penyaluran BST tahun 2020 lalu namanya tidak lagi masuk dalam daftar Keluarga Penerima Manfaat, padahal beliau mengaku sangat terbantu dengan bantuan tersebut. Pada saat menerima laporan, beliau menyampaikan bahwa awalnya sempat ragu mau datang ke Kantor Ombudsman Babel namun setelah kemarin membaca koran tentang Ombudsman Babel maka beliau mencoba menenangkan hati dan berani datang. Isi berita koran tersebut memunculkan harapan baru dan semoga Ombudsman bisa membantunya. Intinya berharap semoga lewat Ombudsman Babel bisa ada jawaban atas ketidakjelasan informasi dari instansi terkait atas penghapusan datanya.

Pada asisten penerima laporan beliau juga menceritakan bahwa sudah menanyakan alasan namanya dihapus kepada petugas RT setempat namun hanya dijawab "Sudah dihapus dari pusat," tanpa menjelaskan alasan rincinya sehingga menimbulkan kecurigaan kepada Pelapor. Apa mungkin petugas sengaja menghapus?

Pelapor berharap seharusnya petugas RT bisa menyampaikan informasi seperti itu secara baik dan jelas karena sebagai masyarakat itu adalah bagian dari pelayanan petugas. Tidak sekadar menjawab sehingga menimbulkan spekulasi yang tidak baik.

Pasca dilakukan verifikasi formil dan materiil, asisten pemeriksa segera menindaklanjuti secara informal terlebih dahulu ke instansi yang dilaporkan. Dengan cara persuasif dan menggunakan metode propartif akhirnya instansi terlapor berkenan mengundang Pelapor ke kantor untuk memberi penjelasan, bahwa nama Pelapor dihapus karena Kementerian Sosial mengalihkannya ke program sembako yang saat ini sedang tahap menunggu kartu penerima. Adapun alasan dipindahkan karena Pelapor perlu dibantu secara berkelanjutan sedangkan program BST hanya bersifat sementara. Bahkan Pelapor juga difasilitasi untuk melihat datanya melalui sistem yang ada di Bidang Penanganan Fakir Miskin Dinas Sosial Kota Pangkalpinang.

Terhadap tindak lanjut tersebut, hanya 5 hari laporan Pelapor bisa selesai pasca didisposisi ke keasistenan pemeriksaan perwakilan. Hal ini merupakan pendekatan yang efektif untuk percepatan penyelesaian laporan. Menggunakan komunikasi dan cara persuasif, tanpa menghakim Terlapor dan berfokus pada solusi penyelesaian terbaik serta tentu saja dengan tetap mengakomodir harapan Pelapor.

Atas penanganan laporan ini, Ombudsman Babel juga menerima testimoni yang disampaikan Pelapor melalui pesan singkat yang menyatakan ucapan terima kasih kepada Ombudsman Babel atas perhatian dan tindak lanjut laporannya hingga akhirnya bisa difasilitasi sampai ke Dinas Sosial. Akhirnya Pelapor mendapat kejelasan dan keterbukaan informasi. "Terima kasih Ombudsman atas perhatian terhadap rakyat kecil." Itu kalimat penutup dari testimoni Pelapor. Kalimat yang ketika dibaca nampak sederhana namun untuk kami para asisten pemeriksa adalah kalimat motivasi untuk terus memberi yang terbaik.

Ombudsman harus netral, tidak boleh memihak kepada Pelapor apalagi Terlapor. Namun, Ombudsman ada untuk mereka yang merasa kecil, merasa didiskriminasi, dan merasa tidak diberikan haknya sebagai pengguna layanan. Lebih dari sebuah tugas namun memberi perhatian kepada mereka yang menjadi korban maladministrasi adalah panggilan nurani. Demi negeri yang kita cintai.(MA)

