

OMBUDSMAN BENGKULU BUKA GERAI PENGADUAN DI BANDARA FATMAWATI

Kamis, 08 April 2021 - Hendra Irawan

Bengkulu-Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bengkulu membuka gerai pengaduan di Bandara Fatmawati Soekarno di Provinsi Bengkulu pada 7-8 April 2021. Kegiatan dengan nama Penerimaan dan Verifikasi Laporan On The Spot (PVL OTS) ini merupakan program jemput bola yang memudahkan masyarakat untuk menyampaikan pengaduan kepada Ombudsman, karena dilakukan di titik strategis yang menjadi lokasi berkumpulnya masyarakat.

Gerai Pengaduan terletak di selasar Bandara Fatmawati Soekarno yang merupakan perlintasan calon penumpang maupun keluarganya sehingga memberikan kemudahan akses untuk berkonsultasi maupun menyampaikan pengaduan. Gerai Pengaduan dibuka mulai pukul 08.00 WIB hingga pukul 16.30 WIB dengan mempertimbangkan jadwal penerbangan dan tingkat keramaian pengunjung bandara.

"Gerai pengaduan dan konsultasi pelayanan publik ini merupakan salah satu upaya "jemput bola" kepada masyarakat khususnya calon penumpang maupun keluarganya. Maksudnya, apabila masyarakat memiliki permasalahan dalam pelayanan publik, bingung mau bagaimana dan ke mana menyampaikan pengaduan, maka dengan adanya gerai pengaduan ini masyarakat bisa datang langsung untuk menyampaikan pengaduan atau hanya konsultasi pelayanan publik," kata Eka selaku Kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan.

Pada hari pertama dibukanya Gerai Pengaduan, cukup banyak masyarakat baik itu calon penumpang maupun petugas bandara yang mendatangi Tim Ombudsman untuk berkonsultasi. Konsultasi yang dilakukan tidak terbatas pada substansi pelayanan publik yang merupakan kewenangan Ombudsman namun dapat juga konsultasi lain. Namun jika bukan merupakan kewenangan Ombudsman, pelapor akan diarahkan untuk menyampaikan keluhan/laporan kepada instansi yang berwenang menindaklanjutinya. Selain berkonsultasi mengenai pelayanan publik, masyarakat juga dapat langsung membuat laporan pengaduan kepada Tim yang bertugas di Gerai Pengaduan, dengan demikian laporan tersebut akan dapat ditindaklanjuti sesuai dengan mekanisme penyelesaian laporan oleh Ombudsman.

Pada hari kedua pelaksanaan Gerai Pengaduan, antusiasme masyarakat masih cukup tinggi untuk mendatangi gerai dan berkonsultasi dengan Tim Ombudsman. Hal ini terlihat sejak pagi saat Tim Ombudsman baru membuka gerai, telah ada beberapa masyarakat yang ingin membuat laporan terkait pelayanan publik yang kurang memuaskan yang pernah mereka alami.

Kegiatan serupa juga akan dilaksanakan di beberapa lokasi lainnya di Provinsi Bengkulu sebagai upaya Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bengkulu meningkatkan akses masyarakat kepada Ombudsman

Executive General Manager (EGM) PT Angkasa Pura II Bandara Fatmawati Soekarno Bengkulu, Heru Karyadi menyambut dengan baik kegiatan tersebut karena menurut beliau masyarakat memang harus diberikan kesempatan yang seluas-luasnya untuk menyampaikan keluhan dan/atau pengaduan terkait pelayanan publik. "PT Angkasa Pura II selalu berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pengguna layanan sehingga selalu bersikap terbuka terhadap kritik, saran, maupun keluhan terutama terkait penyelenggaraan bandara," pungkas Heru.

Pihak PT Angkasa Pura II Bandara Fatmawati Soekarno Bengkulu pun telah berkomitmen untuk dapat menindaklanjuti laporan yang disampaikan di Gerai Pengaduan Ombudsman terkait dengan pelayanan bandara. Hal ini terbukti ketika terdapat beberapa keluhan calon penumpang kepada Tim Ombudsman, pihak PT Angkasa Pura II Bandara Fatmawati Soekarno Bengkulu segera menurunkan tim untuk menerima keluhan tersebut dan berusaha memberikan bantuan/solusi. Secara keseluruhan terdapat belasan laporan dan konsultasi yang diterima oleh Tim Ombudsman pada hari pertama pembukaan Gerai Pengaduan dan beberapa di antaranya telah diselesaikan di lokasi terutama berkaitan dengan pelayanan Bandara Fatmawati Soekarno Bengkulu.

