

OMBUDSMAN HIMBAU PENINGKATAN KUALITAS PENANGANAN PENGADUAN DI LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN (LPP) KELAS II A SEMARANG

Selasa, 12 Januari 2021 - Bellinda Wasistiyana Dewanty

Semarang - Kepala Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah bersama Tim Asisten yang terdiri dari Kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi laporan (PVL) dan Asisten Pencegahan Maladministrasi melakukan koordinasi terkait peningkatan kualitas penanganan pengaduan di Lembaga Pemasyarakatan Perempuan (LPP) Kelas II A Semarang pada Selasa (12/1/2021).

Kepala Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah Siti Farida mengingatkan pentingnya pengelolaan pengaduan sebagai tolak ukur kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara layanan. Dalam kesempatan tersebut juga Siti Farida menyampaikan apresiasi terhadap LPP Kelas II A Semarang yang telah meraih predikat WBBM. Ia berharap predikat tersebut dijadikan motivasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan, sekaligus mengurangi praktek maladministrasi maupun korupsi di lingkungan LPP Semarang.

Ketika pengaduan masuk dan diselesaikan sesuai dengan prosedur, maka masyarakat sangat terbantu dalam menyelesaikan permasalahan yang sedang dihadapinya. Namun apabila pengelolaan pengaduannya tidak maksimal maka tidak heran apabila masyarakat akan mencari alternatif lembaga/instansi eksternal yang dianggap dapat menyelesaikan aduannya sesuai dengan harapan. Padahal nantinya pengaduan tersebut juga akan kembali lagi untuk mendapatkan penyelesaian dari instansi yang dimaksud. Di sinilah peran Ombudsman sebagai pengawas eksternal penyelenggara pelayanan publik.

Terkait pengaduan, warga binaan di LPP Kelas II A Semarang juga memiliki keluhan pengaduan yang beragam. Di LPP Kelas II A Semarang yang saat ini telah meraih predikat WBK/WBBM sudah menyediakan sarana pengaduan bagi warga binaan. Namun terkadang warga binaan juga membutuhkan akses pengaduan yg lebih luas dan lebih objektif, sehingga tidak jarang warga binaan menyampaikan pengaduan ke Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah terkait dugaan maladministrasi.

"Keterbatasan akses (sarana, waktu) warga binaan menyampaikan pengaduan menjadi perhatian kami mengingat setiap warga negara memiliki hak untuk menyampaikan pengaduan termasuk juga warga binaan," ujar Siti Farida.

Untuk mengakomodir hal-hal tersebut Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah membuka ruang pengaduan dengan kegiatan rutin "PVL On the Spot" yang diwacanakan dilakukan 3 (tiga) kali dalam setahun. Hal ini sangat bermanfaat bagi warga binaan dalam menyampaikan pengaduan terkait pelayanan lapas dan keluhan pemenuhan hak-hak tahanan.

Kepala TU LPP Kelas II A Semarang Ibu Endang juga menyampaikan apabila mengikuti rasa puas atau tidak puas, terkadang keluhan warga binaan yang harapannya melebihi aturan yang berlaku. Misalnya saja, durasi waktu kunjungan yang kurang lama, durasi telepon (komunikasi) dengan keluarga yang kurang dan lain sebagainya. Hal-hal tersebut sebenarnya sudah diatur standar pelayanannya.

Harapannya apabila nantinya PVL On The Spot dapat dilakukan di LPP Kelas II A Semarang, warga binaan dapat lebih berani dalam menyampaikan konsultasi maupun pengaduan. Tahap berikutnya konsultasi maupun pengaduan yang diterima Oleh Tim PVL Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah akan langsung disampaikan kepada LPP Kelas II A Semarang untuk dapat diselesaikan sesuai dengan prosedur pengaduan yang ada, untuk selanjutnya Ombudsman melakukan monitoring penanganannya. krh