

OMBUDSMAN NTT BUKA POSKO ADUAN UNTUK WARGA TERDAMPAK COVID-19

Rabu, 06 Mei 2020 - Victor William Benu

Kupang - Ombudsman Republik Indonesia Kantor Perwakilan Provinsi Nusa Tenggara Timur membuka posko pengaduan khusus untuk masyarakat terdampak pandemi Covid-19 atau virus corona yang mengalami maladministrasi atau pelayanan publik buruk. Posko ini bersifat daring (*online*) untuk meminimalkan interaksi fisik atau kontak langsung, sekaligus memudahkan masyarakat dalam membuat laporan ataupun sekedar berkonsultasi. Kanal aduan dapat diakses melalui laman google forms dengan tautan: bit.ly/covid19ombudsman, atau melalui pos-elektronik (*e-mail*) ke ombudsman@ntt.go.id

"Kami menyediakan beragam kanal aduan untuk memudahkan masyarakat mengadu. Selain melalui google forms atau *e-mail*, masyarakat juga bisa berkonsultasi atau membuat laporan melalui call center kami di 0811-145-3737," kata Leila Noury, Asisten Ombudsman NTT yang bertugas sebagai Narahubung Posko Pengaduan, Rabu (06/5/2020).

Lebih lanjut Leila Noury menjelaskan, jenis layanan yang dapat diajukan dan ditindaklanjuti melalui Posko pengaduan Ombudsman meliputi layanan bantuan jaring pengaman sosial, layanan kesehatan, layanan lembaga keuangan, dan layanan keamanan. Hingga saat ini posko telah menerima 39 akses masyarakat yang terdiri dari 33 konsultasi dan 6 laporan terkait pandemi Covid-19. Sebagian besar terkait permasalahan bantuan sosial, relaksasi kredit, subsidi listrik, dan pelayanan bank untuk pembukaan rekening terkait kartu prakerja.

Hal lain yang bisa dilaporkan melalui posko pengaduan adalah permasalahan layanan transportasi, yang jika dalam prosesnya diduga terjadi pelanggaran atau maladministrasi. Leila Noury mencontohkan, salah satu laporan dari tenaga farmasi yang tertahan di salah satu kabupaten untuk penyaluran Alat Pelindung Diri (APD) dan tidak dapat kembali ke daerah asalnya sekalipun telah dilengkapi surat tugas dan surat jalan.

"Saat mendapat laporan itu, Kepala Perwakilan segera menggunakan mekanisme Respon Cepat Ombudsman (RCO) dengan melakukan koordinasi dengan pihak terkait, sehingga petugas tersebut dapat menggunakan moda transportasi publik yang tersedia dengan menunjukkan surat tugas dan surat jalannya", terangnya lagi.

Leila menjelaskan, setiap aduan masyarakat yang masuk melalui posko daring setelah dinyatakan lolos verifikasi formil dan materiil akan diselesaikan menggunakan mekanisme RCO, yaitu mekanisme penyelesaian Laporan masyarakat yang dilaksanakan dalam kondisi darurat. Hal ini diatur dalam Pasal 26 Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan.

"Mekanisme RCO dilakukan disaat kondisi darurat dan cukup memangkas waktu penyelesaian laporan, karena dilakukan sebelum tahapan pemeriksaan dokumen (LHPD) yang prosesnya cukup memakan waktu. Ombudsman berharap setiap kanal aduan yang telah tersedia dapat dimanfaatkan masyarakat, sebagai bentuk pengawasan pelayanan publik di tengah pandemi Covid-19", tutup Leila Noury. (ori-ntt, vwb)