

# DUA BULAN POSKO PENGADUAN OMBUDSMAN DIBUKA, BANSOS PALING BANYAK DILAPORKAN

Rabu, 01 Juli 2020 - Siti Fatimah

Siaran Pers

034/HM.01/VII/2020

Rabu, 1 Juli 2020

Â

Â

**JAKARTA - Â** Lembaga pengawas pelayanan publik Ombudsman Republik Indonesia membuka Posko Pengaduan Daring bagi masyarakat terdampak Covid-19 pada 29 April lalu. Selama dua bulan berjalan, penyaluran Bantuan Sosial menjadi substansi yang paling banyak dilaporkan oleh masyarakat, yakni 1.330 laporan atau 83 %.

Posisi ke dua terbanyak yang dilaporkan adalah sektor ekonomi dan keuangan sebanyak 176 pengaduan atau 11 %. Menyusul sektor transportasi 52 pengaduan (3 %), Pelayanan Kesehatan 38 pengaduan (2 %) dan sektor keamanan 8 pengaduan (1 %). Jumlah pengaduan yang diterima oleh Posko Ombudsman RI per 30 Juni 2020 sebanyak 1.604 laporan.

Anggota Ombudsman RI, Ahmad Suadi memaparkan, jenis bantuan sosial yang diadakan terkait Bantuan Langsung Tunai (BLT) sebanyak 402 pengaduan, Program Keluarga Harapan (PKH) 41 pengaduan, Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) 28 pengaduan, bantuan sembako 17 pengaduan dan Kelompok Penerima Manfaat (KPM) 1 pengaduan.

Dari keseluruhan pengaduan bansos, 22,28 % di antaranya terkait penyaluran bantuan yang tidak merata dalam hal waktu atau wilayah sasaran. Kemudian 21,38% tentang prosedur dan persyaratan untuk menerima bantuan tidak jelas dan 20,89% masyarakat yang kondisinya lebih darurat lapar namun tidak terdaftar.

Di sektor ekonomi dan keuangan, sebesar 31,48 % laporan terkait Â belum tersedianya informasi secara jelas mengenai kebijakan relaksasi kredit kepada masyarakat. Kemudian sebesar 24,07 % pengaduan terkait belum adanya layanan secara jelas terkait prosedur dan mekanisme permohonan restrukturisasi kredit bagi masyarakat yang memenuhi kriteria.

Pada sektor pelayanan kesehatan, sebesar 16,22% pengaduan terkait kurangnya informasi tentang alur pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan gejala mirip Covid-19. Kemudian 12,16% terkait kurangnya informasi tentang perbedaan klasifikasi pasien Covid-19 serta sebanyak 10,81 % masyarakat melaporkan pihak rumah sakit yang kurang transparan dalam menginformasikan sakit pasien.

Di bidang transportasi, sebanyak 37,2 % pengaduan mengenai penumpang tertahan karena penutupan akses di daerah tujuan. Kemudian sebesar 18,6% mengadakan penghentian transportasi umum tanpa menyediakan angkutan alternatif serta 13,9 % mengenai ketidakjelasan aturan terkait jam operasional di bandara, stasiun dan terminal.

Terkait jumlah laporan berdasarkan sebaran wilayah, lima provinsi dengan pengaduan terbanyak adalah Provinsi Banten (207 laporan), Sumatera Barat (157 laporan), Kepulauan Bangka Belitung (138 laporan), Jawa Tengah (96 laporan), Jawa Timur (94 laporan).

Tim Posko Daring Ombudsman melaporkan, instansi dengan pengaduan terbanyak adalah Dinas Sosial sebanyak 78,45 %, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sebanyak 4,33 % dan Perusahaan Listrik Negara (PLN) sebanyak Â 2,07 %.

Tindak lanjut laporan masyarakat oleh Ombudsman RI dilakukan berdasarkan Surat Edaran Nomor 20 Tahun 2020 Tentang Posko Pengaduan Daring Covid-19. Laporan yang telah divalidasi dan memenuhi syarat akan ditindaklanjuti melalui dua mekanisme yakni pertama, diteruskan kepada instansi K/L/D terkait melalui narahubung yang telah ditunjuk dan selanjutnya dimonitor. Kedua,Â diselesaikan dengan pola Respon Cepat Ombudsman (RCO).

Progres Penanganan pengaduan oleh Ombudsman, sebanyak 53,8 % pengaduan telah diteruskan ke instansi terkait,

kemudian 26,6 % pengaduan masyarakat telah dinyatakan selesai dan 5,7 % masih dalam proses validasi laporan.

Mencermati perkembangan jumlah aduan dan situasi eksternal termasuk di daerah-daerah, Ombudsman telah melakukan evaluasi terkait posko daring. Wakil Ketua Ombudsman RI, Lely Pelitasari Soebekty menjelaskan, Ombudsman menilai bahwa penyampaian aduan terkait Covid-19 telah dimungkinkan untuk dilakukan lagi melalui saluran reguler seperti surat, email, website ombudsman.go.id, call center Ombudsman 137 serta WhatsApp center.

Meskipun demikian, pengaduan yang sudah masuk melalui posko daring akan tetap diselesaikan dengan mekanisme posko daring hingga 31 Juli 2020, sesuai dengan tenggat waktu yang ditetapkan sebelumnya. "Untuk itu, masyarakat tetap dapat melapor melalui posko hingga 6 Juli 2020. Kemudian mulai 7 Juli 2020, pengaduan terkait Covid-19 melalui posko daring akan dinonaktifkan dan masyarakat dapat melapor ke Ombudsman melalui saluran reguler," ujar Lely dalam Ngopi Bareng Ombudsman, Rabu (1/7/2020) di Kantor Ombudsman RI, Jalan HR Rasuna Said Jakarta Selatan. (\*)

Â

Â

Anggota Ombudsman RI

Ahmad Suadi