

OMBUDSMAN: KONTAK DAN MEDSOS LEMBAGA NEGARA KURANG RESPONSIF

Selasa, 21 April 2020 - Siti Fatimah

REPUBLIKA.CO.ID, JAKARTA -- Sejumlah layanan kontak dan media sosial Lembaga Negara dan Instansi Penegak Hukum mendapat kritik dan saran dari Ombudsman RI karena kurang responsif.

Anggota Ombudsman RI, Adrianus Meliala mengatakan kritik dan saran diberikan Tim Ombudsman RI setelah sebelumnya melakukan kajian singkat (rapid assesment) untuk kedua kalinya kepada kontak telepon atau mengakses kontak layanan lembaga dan media sosial yang dicantumkan dengan skenario sebagai masyarakat yang membutuhkan layanan dari lembaga tersebut.

"Setiap lembaga diuji 2 hingga 3 kali dalam sehari dengan percobaan selama 2 hari yang berbeda," ujar dia saat melakukan konferensi pers, Selasa (21/4).

Kajian singkat (Rapid Assesment) dengan melakukan metode mystery shopping atau penyamaran itu dilakukan kepada Kepolisian RI (Mabes Polri, NTMC Polri, Divisi Humas Polri, Polda Metro Jaya, Polda Jabar dan Polres Se-Jabodetabek), Kejaksaan Agung (Kejati DKI Jakarta, Kejati Banten, Kejati Jawa Barat, Kejari Se-Jabodetabek), Mahkamah Agung RI (PT DKI Jakarta, PT Jawa Barat, PT Banten, PN Se- Jabodetabek), dan Kemenkumham RI (Ditjen PAS, Kanwil DKI Jakarta, Kanwil Banten, Kanwil Jawa Barat, Lapas Se-Jabodetabek). Sedangkan untuk lembaga negara yakni KPK, Komisi Yudisial, Kompolnas, Komnas HAM, KPAI, Komisi Kejaksaan, dan Komnas Perempuan.

"Hasil pengujian menunjukkan bahwa secara keseluruhan layanan nomor kontak yang tidak merespons cukup besar yaitu 60 persen, begitu pula pada media sosial, di mana Facebook sebesar 81 persen, Twitter sebesar 88 persen, dan Instagram juga cukup besar 76 persen. Sementara itu layanan saluran melalui surat elektronik/email yang tidak merespon terdapat 64 persen," ujar Adrianus.

Ia menambahkan hasil pengujian itu juga bisa dimaknai bahwa saluran kontak layanan tidak berfungsi atau tidak dapat memberikan respons yang baik kepada masyarakat. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan terjadinya maladministrasi.

Hal itu mengingat salah satu bentuk pelaksanaan pelayanan publik adalah menyiapkan sarana layanan kontak beserta petugasnya sebagai sarana masyarakat menyampaikan laporan/pengaduan atau meminta informasi tertentu.

"Apabila hak masyarakat dalam mendapatkan informasi atau menyampaikan saran/pengaduan tidak diperoleh sesuai ketentuan akan menimbulkan kerugian," kata Adrianus.

Ia berpendapat di era teknologi, respons yang cepat terhadap kebutuhan informasi dan pengaduan/pelaporan menjadi hal penting dalam menumbuhkan kepedulian dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan instansi penyelenggara pelayanan publik. Ditambah lagi, di saat pandemi Covid-19 seperti saat ini, layanan daring dan media sosial menjadi lebih strategis. Hal itu karena masyarakat tidak bisa datang langsung untuk melaporkan jika ada keluhan tentang pelayanan publik.

Adrianus mengatakan keberadaan saluran informasi yang terpadu dan mudah diakses menjadi jawaban terhadap citra

penyelenggara pelayanan publik yang selama ini dianggap lambat dan berbelit.

Atas temuan dan analisa dari Kajian Singkat ini Ombudsman RI memberikan saran, yaitu :

- 1) Meningkatkan kesadaran petugas mengenai pentingnya nomor kontak layanan dan media sosial sebagai akses masyarakat untuk memperoleh informasi, menyampaikan saran/pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan publik,
- 2) Menjaga dan meningkatkan responsifitas nomor kontak dan media sosial yang telah disediakan atau menutup nomor kontak dan media sosial yang tidak dapat dikelola dengan baik agar tidak membingungkan masyarakat,
- 3) Membuka fasilitas layanan pesan langsung (DM) untuk semua akun media sosial yang telah disediakan agar memudahkan akses masyarakat. Bagi yang telah membuka fasilitas DM agar dikelola dengan baik,
- 4) Menyiapkan Petugas yang kompeten dan khusus memberikan pelayanan atau merespon melalui alamat kontak baik telepon maupun media sosial
- 5) Memaksimalkan fungsi pengawasan oleh Pimpinan masing-masing lembaga/instansi/satker/UPT terhadap keberfungsian nomor kontak dan media sosial yang telah disediakan sehingga berfungsi secara optimal
- 6) Terkait nomor kontak dan media sosial perlu mempertimbangkan penggunaan nomor sentral seperti halnya yang dilakukan oleh PLN atau lembaga perbankan sehingga lebih memudahkan pengelolaan dan kontrol. Selain itu, hal tersebut dapat memudahkan masyarakat untuk mengakses kontak dimaksud.

Ketua Ombudsman RI Amzulian Rifai mengatakan hasil kajian singkat kepada tersebut telah disampaikan Ombudsman RI kepada instansi-instansi terkait, Senin (20/4) kemarin. Ia mengatakan Ombudsman RI ingin melihat responsifitas instansi penegak hukum dalam penggunaan saluran daring sebagai sarana aduan masyarakat.

"Hasil Kajian ini bisa menjadi bahan untuk perbaikan dan peningkatan pelayanan publik melalui online dan media social. Kita harapkan saluran online ini tidak hanya secara formalitas ada, tetapi benar-benar bisa dimanfaatkan oleh masyarakat," ujar Amzulian.