

OMBUDSMAN RI BUKA POSKO PENGADUAN DARING COVID-19

Rabu, 29 April 2020 - Siti Fatimah

Siaran Pers

023/HM.01/IV/2020

Rabu, 29 April 2020

JAKARTA - Lembaga pengawas pelayanan publik Ombudsman Republik Indonesia membuka Posko Pengaduan Daring Bagi Masyarakat terdampak Bencana Nasional Covid-19 melalui tautan bit.ly/covid19ombudsman.

Selain membuka pengaduan melalui tautan tersebut, Ombudsman juga menyediakan sarana komunikasi Aplikasi WhatsApp untuk mempermudah pelapor dalam menindaklanjuti aduannya. Ada 35 nomor WA di Ombudsman Pusat dan Perwakilan setiap provinsi.

Ombudsman mencermati bahwa dalam menghadapi bencana nasional pandemik Covid-19, upaya pemerintah untuk memberikan layanan kepada masyarakat telah banyak dilakukan dan melibatkan anggaran pendapatan dan belanja Negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah yang jumlahnya sangat besar. Untuk itu dalam situasi darurat seperti saat ini diperlukan mekanisme pengawasan yang sifatnya intensif, terpadu dan fokus melalui saluran yang meminimalkan interaksi fisik/kontak langsung.

Ketua Ombudsman RI, Prof. Amzulian Rifai menjelaskan saluran pengaduan daring ini dapat diakses oleh seluruh masyarakat di Indonesia dan akan ditindaklanjuti oleh Ombudsman RI di Pusat serta 34 Kantor Ombudsman Perwakilan di seluruh provinsi. "Dengan adanya saluran pengaduan ini diharapkan masyarakat dapat dengan mudah melaporkan jika diduga terjadi maladministrasi dalam pelaksanaan kebijakan penanganan bencana nasional Covid-19 bagi masyarakat terdampak," ujarnya di Kantor Ombudsman RI, Rabu (29/4/2020).

Lebih lanjut Prof. Amzulian mengatakan, jenis layanan yang dapat diadukan dan ditindaklanjuti melalui Posko Pengaduan Daring Covid-19 Ombudsman meliputi layanan bantuan Jaring Pengaman Sosial, Layanan Kesehatan, Layanan Lembaga Keuangan, Layanan Transportasi, dan Layanan Keamanan.

Aduan untuk layanan bantuan Jaring Pengaman Sosial mencakup Program Keluarga Harapan, Program Kartu Sembako, Program Kartu Pra Kerja, dan tarif listrik. Untuk aduan pelayanan kesehatan salah satunya mengacu pada Keputusan Menteri Kesehatan Nomor: HK.01.07/MENKES/1042020 tentang Penyakit dapat Menimbulkan Wabah dan Penanggulangannya. Masyarakat juga dapat mengadukan hal lain terkait sektor kesehatan yang terdampak bencana Covid-19.

Hal lain yang bisa dilaporkan melalui posko daring adalah layanan lembaga keuangan terhadap nasabah/konsumen, antara lain terkait kebijakan pemerintah untuk memberi kelonggaran pembayaran kewajiban selama masa darurat Covid-19.

Bidang transportasi juga tak luput dari pengawasan Ombudsman. Prof. Amzulian menjabarkan layanan transportasi bagi masyarakat yang terdampak khususnya di daerah yang diberlakukan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dan kebijakan larangan mudik juga dapat dilaporkan jika diduga terjadi pelanggaran/maladministrasi.

"Di bidang keamanan, Ombudsman juga mengawasi layanan publik dari Kepolisian bagi masyarakat yang terdampak, khususnya oleh kebijakan PSBB dan kebijakan larangan mudik," imbuh Prof. Amzulian.

Pengaduan yang masuk melalui kanal ini akan langsung dikoordinasikan dengan Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah terkait. Selanjutnya Ombudsman akan memonitor tindak lanjutnya bersama-sama dengan pimpinan K/L/D terkait.

Secara internal, Prof. Amzulian mengatakan dengan adanya Posko ini Ombudsman dapat memiliki data spesifik yang terpadu tentang keluhan publik untuk sektor-sektor terdampak Covid-19.

Adanya Posko Daring ini tidak berarti Ombudsman mengesampingkan layanan pengaduan untuk sektor pelayanan publik lainnya. Masyarakat tetap dapat melaporkan secara regular dan akan ditangani dengan prosedur yang berlaku di Ombudsman. (***)