

OMBUDSMAN RI: LAYANAN PENGADUAN DARING JANGAN HANYA FORMALITAS

Selasa, 21 April 2020 - Siti Fatimah

Siaran Pers

022/HM.01/IV/2020

Selasa, 21 April 2020

Â

JAKARTA - Â Ombudsman RI telah selesai melakukan kajian singkat/*rapid assesment* tentang Responsifitas Saluran Informasi Atau Kontak Lembaga Pada Instansi Penegak Hukum untuk kedua kalinya untuk memastikan mutu pelayanan saluran informasi yang baik kepada masyarakat.

Ketua Ombudsman RI dalam sambutannya saat penyampaian hasil kajian kepada 41 Instansi Penegak Hukum mengatakan Ombudsman 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 dalam *virtual meeting* penyampaian hasil kajian, Senin (20/4/2020).

Anggota Ombudsman RI, Prof. Adrianus Meliala mengatakan keberadaan saluran informasi yang terpadu dan mudah diakses menjadi jawaban terhadap citra penyelenggara pelayanan publik yang selama ini dianggap lambat dan berbelit. "Apalagi di era teknologi, respon 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," ujarnya saat melakukan konferensi pers, Selasa (21/4/2020).

Adrianus mengatakan di saat pandemi Covid-19 seperti ini, layanan daring dan media sosial menjadi lebih strategis. Â Karena masyarakat tidak bisa datang langsung untuk melaporkan jika ada keluhan tentang pelayanan publik.

Tahun ini Ombudsman kembali melakukan Kajian Singkat (*Rapid Assesment*) dengan melakukan metode *mystery shopping* atau penyamaran 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 Â KPK, Komisi Yudisial, Kompolnas, Komnas HAM, KPAI, Komisi Kejaksaan, dan Komnas Perempuan.

Adrianus menjelaskan, Tim Ombudsman RI melakukan kontak telepon atau mengakses kontak layananÂ lembaga dan media sosial yang dicantumkan dengan skenario sebagai masyarakat yang membutuhkan layanan dari lembaga tersebut. Â Setiap lembaga diuji 2 hingga 3 kali dalam sehari dengan percobaan selama 2 hari yang berbeda.

Jenis saluran yang diuji responsifitasnya adalahÂ kontak telepon, surat elektronik dan media sosial. Dari hasil kajian tersebut terdapat beberapa potensi maladministrasi, yaitu :

1. Hasil pengujian menunjukkan bahwa secara keseluruhan layanan nomor kontak yang tidak merespon cukup besar yaitu Â 60%, begitu pulaÂ pada media sosial, dimana facebook sebesar Â 81%, Twitter sebesar 88%, dan Instagram Â juga cukup besar 76%. Sementara itu layanan saluran melalui surat elektronik/email yang tidak merespon terdapat 64 %.
2. Hasil pengujian di atas bisa dimaknai bahwa saluran kontak layanan tidak Â berfungsi atau tidak dapat memberikan respon yang baik kepada masyarakat. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan terjadinya maladministrasi.
3. Hal itu mengingatkan salah satu bentuk pelaksanaan pelayanan publik adalahÂ adalah menyiapkan sarana layanan kontak beserta petugasnya sebagai sarana masyarakat menyampaikan laporan/pengaduan atau meminta informasi tertentu.Â Apabila hak masyarakat dalam mendapatkan informasi atau menyampaikan saran/pengaduan tidak diperoleh sesuai ketentuan akan menimbulkan kerugian.

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

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/isntansi.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 central 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.