

# OMBUDSMAN RI SIAPKAN RESPONS CEPAT PENGADUAN MASYARAKAT

Kamis, 01 April 2021 - Anita Widyaning Putri

Siaran Pers

Nomor 015/HM.01/IV/2021

Kamis, 1 April 2021

**Jakarta** - Salah satu wujud praktik demokrasi dalam pelayanan publik adalah memberi kesempatan pada masyarakat untuk menyampaikan keluhan (*complaint*) atau pengaduan, mana kala pelayanan yang diterimanya tidak sesuai dengan harapan atau tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh pemberi layanan. Dalam kondisi darurat dan mengancam keselamatan jiwa masyarakat akibat dari produk pelayanan publik tertentu, Ombudsman RI memiliki pola penanganan laporan masyarakat berupa Respons Cepat Ombudsman (RCO).

Demikian hasil rapat koordinasi (rakor) Respons Cepat Ombudsman yang diselenggarakan oleh Keasistenan Utama (KU) V Ombudsman RI di Jakarta, Kamis, (1/4/2021). Hadir dalam acara tersebut, Hery Susanto selaku Anggota Ombudsman RI, seluruh Kantor Perwakilan Ombudsman se-Indonesia, T Iskandar selaku Irjen Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR), Djoko Sasono selaku Sekretaris Jenderal Kementerian Perhubungan, Tri Agus Suardi selaku Vice President PLN, Prayitno Bambang Hernowo selaku Direktur Utama PT. PAM Jaya dan Erwin Al Jakartaty selaku unsur masyarakat Forum Kewaspadaan Dini Masyarakat (FKDM) Provinsi DKI Jakarta.

Menanggapi program RCO ini, pihak Kementerian PUPR, Kementerian Perhubungan dan PLN serta PT.PAM Jaya yang hadir menyatakan kesiapannya dalam menyukseskan program tersebut. Masing-masing Kementerian dan lembaga menyampaikan metode penanganan pengaduannya yang rata-rata dirancang melalui sistem online dan digital. Keempat instansi tersebut telah menyampaikan nomor kontak narahubung atau *Liaison Officer* (LO) untuk mempercepat koordinasi dan penyelesaian laporan dengan pola RCO ke pihak Ombudsman RI. Substansi pengaduan masyarakat yang dibahas dalam rakor tersebut yakni sektor perhubungan (jalan raya), infrastruktur, listrik, air dan sumber daya alam, serta lainnya.

Anggota Ombudsman RI Hery Susanto mengatakan RCO merupakan model penanganan laporan warga khusus untuk kondisi darurat dan mengancam keselamatan jiwa masyarakat. Kondisi darurat yang dimaksud adalah suatu keadaan yang terjadi karena adanya keterbatasan waktu atau kondisi yang tidak disangkakan sebelumnya (bencana alam, wabah penyakit, dan kelaparan) yang mana apabila tidak segera ditindaklanjuti akan berakibat pada terancamnya keselamatan jiwa dan/atau hak hidup warga. Adapun mengancam keselamatan jiwa adalah suatu kondisi darurat yang dapat merugikan, menyulitkan, menyusahkan, dan/atau mencelakakan keselamatan jiwa (nyawa dan psikologis) seseorang apabila tidak segera ditangani. Selain itu, bisa mengancam hak hidup warga dimana dalam suatu kondisi darurat bisa merugikan, menyulitkan, dan/atau menyusahkan seseorang/kelompok untuk memperoleh hak hidup, hak pendidikan dan hak ekonomi masyarakat.

RCO bukan hal yang baru di Ombudsman, sejak pandemi ini, pelaksanaan RCO tidak berjalan optimal. Respons atas pengaduan dari aspek kecepatan dan ketepatan penanganannya merupakan penentu kesan pertama bagi masyarakat yang menyampaikan laporan. Untuk itu, Ombudsman kembali mengaktifkan pola RCO," katanya.

Hery Susanto mengatakan, Ombudsman RI tidak hanya mengandalkan metode laporan pengaduan formalis dan konvensional dalam penerimaan pengaduan laporan masyarakat. Informasi mengenai pengaduan pelayanan publik perlu disebarluaskan secara masif hingga ke tingkat akar rumput. Dengan demikian membuka akses seluas-luasnya bagi seluruh masyarakat terutama kelompok marginal.

"RCO dalam Peraturan Ombudsman RI dan juknis penanganan laporan pengaduan masyarakat atas pelayanan publik menerapkan tiga kriteria yang digariskan, yaitu kondisi darurat, mengancam keselamatan jiwa dan mengancam hak hidup. Metode penanganan laporannya cepat dan tepat sasaran. Tidak semua laporan dapat ditangani dengan pola RCO, seperti kerusakan jalan yang membutuhkan anggaran besar dan tidak bisa diselesaikan dalam waktu singkat. Intinya penanganan terhadap warga yang alami ancaman keselamatan jiwanya harus diutamakan lebih dulu dibanding proses administrasi penerimaan laporannya," kata Hery Susanto.

Pihaknya mengatakan, Ombudsman RI tidak ingin ada jarak dengan masyarakat, meski Kantor Perwakilan Ombudsman

RI belum hadir hingga ke level kabupaten/kota. Maka, dengan adanya partisipasi masyarakat di level akar rumput, bahkan hingga sampai di masing-masing rumah warga, lalu kemudian membuat laporan pengaduan, tentu akan direspons Ombudsman RI.

"Kewenangan Ombudsman RI di antaranya yakni melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan serta membangun jaringan kerja. Diharapkan laporan pengaduan masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik dapat diselesaikan dan tidak menumpuk di Ombudsman. Akan lebih baik jika laporan tersebut bisa diselesaikan langsung oleh penyelenggara pelayanan publik itu sendiri sebelum ditangani secara formal oleh Ombudsman RI," pungkas Hery Susanto.\*)

*Narahubung*

*Anggota Ombudsman RI*

*Hery Susanto*