

OMBUDSMAN SEBUT SALURAN INFORMASI SEJUMLAH INSTANSI HUKUM TAK RESPONSIF

Selasa, 21 April 2020 - Siti Fatimah

JAKARTA, KOMPAS.com - Ombudsman Republik Indonesia menemukan pelayanan yang tak optimal terkait saluran informasi atau kontak yang disediakan sejumlah instansi hukum. Saluran yang seharusnya bisa diakses publik ternyata tidak responsif.

Anggota Ombudsman RI Adriaus Meliala mengatakan, saluran kontak yang disediakan pun terkesan hanya menjadi pajangan karena tidak memberi respons saat dihubungi.

"Tidak telalu menggembirakan, karena nomor mereka baik telepon, email, maupun medsos itu hanya dipampang saja, tapi begitu kami jaja tidak ada respons," kata Adrianus dalam konferensi pers, Selasa (21/4/2020).

Hal itu didasari pada temuan kajian Ombudsman saat menguji 43 saluran kontak yang disediakan Polri, Kejaksaan, Mahkamah Agung, dan Kementerian Hukum dan HAM, serta beberapa komisi negara.

Saluran kontak yang diuji itu terdiri dari nomor telepon, alamat e-mail, serta tiga media sosial yaitu Facebook, Instagram, dan Twitter. Hasil pengujian Ombudsman 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.

Asisten Utama Ombudsman Nugroho mengatakan, kondisi tersebut dapat menimbulkan terjadinya maladministrasi karena saluran kontak mestinya menjadi pintu masuk interaksi antara pengguna layanan dan penyelenggara layanan publik.

"Kami melihat bahwa sarana kontak layanan yang dimiliki oleh instansi penyelenggara itu tidak berfungsi atau tidak memberikan respons yang baik kepada masyarakat," kata Nugroho.

Lalu, Mahkamah Agung, PT DKI Jakarta, PT Bandung, PT Banten, PN Kota Bogor, PN Kota Bekasi, PN Kota Depok, dan PN Kota Tangerang. Selanjutnya, Ditjen Pemasarakatan, Kanwil Kumham Banten, Kanwil Kumham Jawa Barat, Lapas Klas IIA Bogor, Rutan Klas II Depok, Lapas Klas 1 Sukamiskin, Lapas Klas 1 Cipinang, Lapas Klas IIA Bekasi, dan Lapas Pemuda Tangerang. Lalu, Komisi Yudisial, Komisi Pemberantasan Korupsi, Komisi Kejaksaan, Komisi Kepolisian Nasional, Komnas HAM, Komnas Perempuan, dan Komisi Perlindungan Anak Indonesia.