ADUAN MASYARAKAT VIA WHATSAPPS KE OMBUDSMAN BABEL MULAI MENINGKAT

Jum'at, 13 Juli 2018 - Indra

BANGKAPOS.COM--Hingga triwulan kedua, sampai dengan awal Juli tahun 2018 ini, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Bangka Belitung sebagai Lembaga Negara Pengawas Pelayanan Publik di Bangka Belitung menangani diatas 80 laporan masyarakat terkait dugaan maladministrasi pelayanan publik.

18 aduan masyarakat via whatsApps (WA), dan 65 aduan disampaikan selain melaui WA yaitu 39 aduan dengan cara datang langsung, 5 via email, 5 aduan dari sumber media, 4 melaui surat, dan 12 laporan merupakan inisiatif Ombudsman RI Babel.

"Dengan dugaan maladministrasi tertinggi yang diadukan adalah penyimpangan prosedur, tidak memberikan pelayanan, dan penundaan berlarut. Selebihnya dugaan maladministrasi perbuatan tidak patut, penyalahgunaan wewenang, permintaan imbalan uang, barang dan jasa, diskriminasi," ungkap Kepala Ombudsman Ri perwakilan Babel Jumli Jamaludin baru-baru ini.

Sedangkan substansi aduan, diantaranya substansi yang didominasi aduan terkait pelayanan kesehatan, pendidikan, dan kepegawaian.

Sedang lainnya terkait pemukiman, pertanahan, sumber daya alam dan energi, infrasturktur, pertanian, kependudukan, perdagangan dan industri, lembaga pemasyarakatan, pajak, perbankan, kepolisian, listrik, lingkungan hidup, dan lelang.

"Untuk instansi yang dilaporkan terbanyak adalah pemerintah daerah baik kota maupun kabupaten. Selebihnya BUMN/BUMD, istansi pemerintah daerah provinsi, Rumah Sakit, Sekolah Negeri, dan lain-lain," jelasnya.

Tindaklanjut aduan oleh Ombudsman ada juga yang dilakukan secara cepat terhadap laporan masyarakat yang membutuhkan penanganan atau penyelesaian cepat sesuai dengan syarat-syarat kualifikasinya bersifat mendesak maka akan ditindaklanjuti dengan Reaksi Cepat Ombudsman (RCO).

"Nomor WhatsApps dan SMS0811-7121-137 yang baru dilauncing Ombudsman RI Babel pada bulan Maret yang lalu dalam upaya mempermudah masyarakat melapor terkait pelayanan publik, sekarang ini sudah mulai anyak pengaduan melalui aplikasi WA tersebut," ungkap Jumli.

Masyarakat bisa memberikan pengaduan melalui aplikasi Whatsapp memberikan kemudahan bagi masyarakat yang jauh dari kantor Ombudsman.

Ini dapat mempercepat dan mempermudah jalur komunikasi antara masyarakat dengan Ombudsman RI Perwakilan Bangka Belitung dalam hal pengaduan dan mendapatkan informasi, dan siapapun untuk melapor, sesuai prosedur.

Sebenarnya tidak jauh berbeda dari tata cara pelaporan sebelumnya, hanya saja karena syarat melapor diperlukan identitas si pelapor, jadi nantinya si pelapor dalam melaporkan selain mengirimkan kronologi laporan juga disertai photo identitas pelapor.

"Tentu semua aduan atau laporan masyarakat tersebut adalah merupakan bentuk pegawasan masyarakat terhadap pelayanan publik, serta dalam rangka untuk perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik di Bangka Belitung tentunya," imbuh Jumli.(*)

Artikel ini telah tayang di bangkapos.com dengan judul Aduan Masyarakat Via WhatsApps ke Ombudsman Babel Mulai Meningkat,
http://bangka.tribunnews.com/2018/07/13/aduan-masyarakat-via-whatsapps-ke-ombudsman-babel-mulai-meningkat.

Penulis: Iwan Satriawan

Editor: Iwan Satriawan