KINERJA TIGA BULAN OMBUDSMAN BABEL, SIMAK PENCAPAIANNYA!

Senin, 29 Maret 2021 - Umi Salamah

Pangkalpinang, Swakarya.Com. Kepala Perwakilan Ombudsman RI Bangka Belitung membuka rapat pleno perwakilan dalam rangka membahas progress capaian kinerja yang telah dilakukan 3 bulan ini pada Senin, (29/03/2021)

Semenjak dilantiknya Shulby Yozar Ariadhy tanggal 4 Januari 2021 lalu, dalam kepemimpinannya yang belum genap 100 hari Ombudsman Babel telah mencapai angka 249 pengaduan hingga 29 Maret 2021.

"Ombudsman Babel sudah menerima 249 pengaduan dengan rincian 196 Konsultasi Non Laporan, 42 Laporan, 33 diantaranya telah memenuhi syarat formil dan materiil untuk dilanjutkan ketahap pemeriksaan sedangkan 9 laporan sedang dalam proses verifikasi." Jelas Yozar.

Selain itu, Kepala Perwakilan Ombudsman RI Bangka Belitung juga melihat pengaduan dari sudut pandang sumber kanal pengaduan.

"Aduan terbanyak yang disampaikan masyarakat masih lewat datang langsung. Dari data ini dapat disimpulkan bahwa masyarakat Babel masih lebih senang tatap muka untuk menyampaikan keluhan terbukti dari capaian pengaduan terbanyak melalui program Ombudsman Begagit yaitu Ombudsman Babel membuka posko atau stand aduan di tempat publik dan penyampaian laporan terbanyak melalui datang langsung ke kantor. Dengan datang langsung artinya masyarakat semakin mengenal Ombudsman dan mempercayai Ombudsman sebagai lembaga pengaduan pelayanan publik," ungkap Yozar.

Menyambung dengan hal sebelumnya, Yozar juga mengatakan kanal pengaduan Whatsapp juga menjadi kanal aduan favorit masyarakat Bangka Belitung.

"Selain datang langsung, terbanyak kedua penyampaian keluhan adalah melalui call centre pengaduan Whatsapp di nomor 08119733737. Kami ingin menunjukkan bahwa masyarakat sangat dimudahkan dalam menyampaikan laporan keluhan mengenai pelayanan publik, cukup melalui percakapan WA, aduan bisa ditindaklanjuti dan kami tidak menggunakan mesin
otomatis, semua secara manual ditangani oleh Asisten Ombudsman untuk memastikan kepuasan layanan masyarakat yang mau melaporkan keluhannya atau pertanyaannya ke Ombudsman" Lanjutnya.

Terpisah dari penerimaan laporan dan pemeriksaan laporan masyarakat, Ombudsman Bangka Belitung juga memiliki program Pencegahan Maladministrasi.

"Kinerja Ombudsman tidak hanya menerima aduan atau melakukan pemeriksaan tapi ada juga program Pencegahan Maladministrasi. Ini sebagai bukti keseriusan Ombudsman Bangka Belitung untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik juga menunjukkan bahwa Ombudsman adalah lembaga pendorong perbaikan pelayanan publik bukan lembaga pemberi sanksi." Tegas Yozar.

Pada tiga bulan ini, Ombudsman Babel telah melakukan program Pencegahan Maladministrasi berupa monitoring pelaksanaan saran hasil kajian mengenai disabilitas, melakukan kajian cepat mengenai vaksinasi COVID-19, perjanjian kerjasama dengan instansi pelayanan publik strategis dan edukasi melalui artikel berita di media massa juga menggencarkan edukasi anti maladministrasi melalui media sosial.

"Pada kajian cepat Ombudsman mengenai aksesibilitas anak dengan disabilitas terhadap pendidikan khusus yang dilaksanakan tahun 2020 lalu, untuk monitoring pelaksanaan saran dilakukan pada tahun 2021 ini. Alhamdulillah, kajian ini dapat mendorong Pemerintah Provinsi untuk mengadakan 55 formasi PPPK tenaga pengajar pendidikan luar biasa. Ombudsman Babel juga begitu gencar mengepos setiap perkembangan kinerja di media sosial, masyarakat Babel bisa melihat kinerja Ombudsman di Facebook, Instagram, atau Youtube Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung. " Ajak Yozar.

"Kami harap Ombudsman semakin menjadi kesayangan Masyarakat Serumpun Sebalai. Hal ini tidak lepas dari performa Ombudsman Babel yang yang cukup tinggi pada 2020 lalu dengan laporan yang masuk hingga 733 aduan dan menempati peringkat pertama sebagai perwakilan dengan skor terbaik dalam penyelesaian laporan masyarakat se-Indonesia. Tahun ini, Ombudsman Babel optimis mampu menjadi pengawas eksternal pelayanan publik yang terpercaya di tengah-tengah masyarakat Bangka Belitung,"tutup Yozar.***