

OMBUDSMAN JAMBI DAPAT BINTANG LIMA DARI PELAPOR

Selasa, 28 Maret 2023 - Nungky Febrianawati

Adalah pelapor RWS yang memberikan laporan kepada Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jambi. RWS mengeluhkan terkait proses permohonan paspor baru karena hilang. Kejadian ini terjadi pada Januari 2023 lalu. Pelapor telah melakukan upaya kepada instansi terlapor, namun sayangnya tidak membuahkan hasil. Oleh karena itu, pada 2 Januari 2023 pelapor menyampaikan keluhannya kepada Ombudsman Jambi.

Pertama, pelapor menyampaikan syarat formil berupa KTP, kronologi, dan upaya yang telah dilakukannya. Kemudian, pelapor menyampaikan syarat materiil berupa substansi laporan tidak sedang menjadi objek pemeriksaan pengadilan, tidak sedang dalam proses penyelesaian oleh instansi yang dilaporkan dalam tenggang waktu yang patut, belum memperoleh penyelesaian dari instansi yang dilaporkan, substansi yang dilaporkan merupakan kewenangan Ombudsman, dan substansi yang dilaporkan tidak sedang ditindaklanjuti oleh Ombudsman. Setelah melengkapi syarat formil dan materiil, kemudian Tim Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan memeriksa kelengkapan tersebut sehingga laporan pelapor lolos verifikasi formil dan materiil serta masuk ke tahap pemeriksaan.

Dalam hal ini, keberatan pelapor adalah adanya biaya yang tidak sesuai dengan aturan berlaku dan tidak diberikannya pelayanan berupa informasi terkait permohonan paspor baru yang hilang. Akibatnya permohonan pelapor menjadi terhambat. Atas hal tersebut, Tim Keasistenan Pemeriksaan Laporan melakukan permintaan penjelasan secara langsung melalui telepon kepada terlapor. Hasilnya adalah, ada kesalahpahaman antara petugas dengan pelapor. Terlapor tidak membenarkan terkait biaya yang disampaikan petugas. Adapun biaya untuk proses pembuatan paspor baru karena hilang berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2019 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia sebesar Rp1.000.000,00. Atas hal tersebut, terlapor meminta maaf atas kesalahan penyampaian kepada pelapor dan mempersilakan pelapor memenuhi kewajibannya sehingga permohonannya dapat diproses.

Tidak menunggu waktu lama dan hanya tiga hari setelah laporan masuk ke tahap pemeriksaan, paspor baru pelapor diterbitkan. Pelapor merasa puas dan memberikan testimoniya, "Terima kasih kepada Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jambi atas bantuan dan gerak cepat, responsif atas laporan dan pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik, sehingga memudahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang sesuai norma dan aturan berlaku. Saya berikan bintang lima untuk Ombudsman."

Bagi Kanti Ombudsman Jambi yang mengalami dugaan maladministrasi seperti tidak mendapatkan layanan dari unit kerja pemerintah dan sebagainya dapat menyampaikan keluhan melalui telepon (0741) 3066814, WhatsApp 08119593737 atau email: jambi@ombudsman.go.id. (abe)

Oleh: Maya Septiani, Asisten Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jambi