

## OMBUDSMAN: OPTIMALKAN PERAN TIM PENGADUAN PPDB

Kamis, 23 Mei 2019 - Iman Dani Ramdani

BANDUNG, DISDIK JABAR - Tim Pengaduan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) 2019 diharapkan mampu mengoptimalkan perannya sebagai penerima pengaduan dari masyarakat. Hal tersebut diucapkan Kepala Keasistenan Bidang Pemeriksaan Laporan Ombudsman Provinsi Jawa Barat, Noer Adhe Purnama.

"Caranya, dengan menguasai Peraturan Gubernur (Pergub) dan petunjuk teknis (juknis) tentang PPDB 2019. Tidak harus hafal semuanya, minimal memahami dan bisa menjelaskan isinya," ucapnya dalam kegiatan "Pelatihan Pengembangan Pengelola Pengaduan di Lingkungan Dinas Pendidikan Jawa Barat" di Aula Balai Tikomdik, Jln. Dr. Radjiman No. 6, Kota Bandung, Rabu (22/5/2019).

Adhe menjelaskan, tim pengaduan PPDB diharuskan menyusun mekanisme pengelolaan pengaduan, meliputi penerimaan pengaduan, penyelesaian pengaduan, dan pengarsipan dokumen pengaduan. Adanya tim pengaduan akan meminimalisasi terjadinya maladministrasi dalam proses pelayanan publik. "Pada praktiknya, tim pengaduan harus berkoordinasi dengan penyelenggara pelayanan publik dalam menindaklanjuti penyelesaian pengaduan masyarakat," tuturnya.

Khusus untuk pengaduan PPDB, lanjut Adhe, sebisa mungkin ditanggapi secepatnya karena pelaksanaannya memiliki jangka waktu tertentu. "PPDB memiliki limit waktu selama 3 bulan. Dalam jangka waktu tersebut, laporan pengaduan harus diselesaikan," tambahnya.

Selain itu, Adhe memaparkan, sesuai amanat Undang-undang Nomor 18 Tahun 2009, masyarakat memiliki hak untuk mengakses informasi dan menerima pelayanan publik dari pemerintah. Meliputi kebenaran isi standar pelayanan, mengawasi pelaksanaan standar pelayanan, dan mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan.

Sebagai lembaga pengaduan eksternal, lanjutnya, Ombudsman berperan aktif menerima pengaduan masyarakat. Berdasarkan data Ombudsman Perwakilan Jawa Barat, isu pendidikan menempati posisi tiga tertinggi dalam hal pengaduan, di bawah isu pertanahan dan keamanan.

Adhe menegaskan, jika proses tindak lanjut pengaduan tersumbat atau tidak tertangani dengan baik, hal tersebut dikhawatirkan menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. "Akhirnya, masyarakat akan meminta bantuan pihak lain yang memiliki kekuatan sosial," pungkasnya.\*\*\*