OMBUDSMAN: SULIT DAPAT KAMAR DI SANGLAH, HUBUNGI KAMI!

Kamis, 03 Januari 2019 - Dewa Made Krisna Adhi

BALI EXPRESS, DENPASAR - Tak banyak yang tahu, pelayanan publik yang tidak memuaskan ternyata dapat dilaporkan dan ditindak lanjuti oleh Ombusman Republik Indonesia.Â Ombudsman merupakan Lembaga Negara yang mempunyai kewenangan untuk mengawasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara Negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Miliki Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum milik Negara serta Badan Swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja Negara dan/atau anggran pendapatan dan belanja daerah.

Segala bentuk keluhan terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah dapat dilaporkan masyarakat secara bebas dan cepat melalui telp, whatsap, email ataupun datang langsung ke kantor Perwakilan Ombudsman yang terletak di jl. Melati. Hal itu yang disampaikan KepalaÂ Ombudsman RI Perwakilan Bali, Umar Ibnu Alkhatab, dalam pertemuan penyampaian data akhir tahun, Kamis (3/1).

Lalu masalah publik seperti apa yang biasanya ditangani lembaga ini? Pria asal Flores, ini menjelaskan, banyak aspek yang biasa ditangani lembaga pengawasan publik milik pemerintah ini, diantaranya masalah pertanahan, masalah peayanan istrik, pelayanan telpon, keluhanÂ pelayanan rumah sakit dan sebagainya. "Apapun itu yang menyangkut pelayanan publik bisa diadukan kepada kami. Misal jika keadaan urgent, lalu tidak dapat kamar di RS Sanglah, masyarakat bisa langsung hubungi kami tanpa melalui prosedur. Kenapa? Karena itu bersifat urgent atau penting," tegasnya.

Ia menjelaskan di luar kepentingan urgent, masyarakat tetap harus mengikuti prosedur agar alur pemerintahan tetap aktif. "Contohnya jika masalah pertanahan, masyarakat tetap harus mengajukan keluhan ke lembaga terkait dulu. Baru setelah itu mengadukan ke ombudsman. Kenapa? Agar alur keluhannya tetap terjaga," tegasnya.

Dari 90 persen target penyelesaian masalah, saat ini Ombudsman hanya dapat memenuhi 77 persen target. Sedangkan 23 persennya lagi masih dalam proses penanganan. "Belum tercapai targetnya, baru 77 persen saja. Sisanya masih ditangani. Tapi kami menyanggupi per 20 januari ini seluruh file bisa kita selesaikan," ujarnya.

Dari 90 persen target tersebut, masalah atau aduan yang diselesaikan tergolong dalam tiga jenis. Yaitu aduan permasalahan ringan, sedang dan berat. "Kalau ringan biasanya kami bisa langsung selesaikan seperti masalah listrik, pelayanan air dan lainnya. Sedang pun demikian. Nah aduan yang berat itu yang membutuhkan waktu lebih lama untuk menyelesaikannya. Kenapa? Karena kami harus mengecek ke absahan dokumennya," ungkapnya.

Terakhir ia menghimbau kepada masyarakat agar berani mengadukan permasalahan publik yang dialami ke Ombudsman. "Mudah kok, tinggal wa saja sudah bisa membuat pengaduan. Zaman sudah canggih," terangnya.Â

(bx/tya/yes/JPR)