

PANDEMIK COVID-19, OMBUDSMAN BANTEN BUKA LAYANAN ADUAN MASYARAKAT

Kamis, 30 April 2020 - Rizal Nurjaman

Serang, IDN Times - Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten kini membuka posko pengaduan online bagi masyarakat terdampak COVID-19. Dalam menampung pengaduan masyarakat, Ombudsman RI perwakilan Provinsi Banten membuka akses pengaduan daring.

Bagi warga yang merasa dirugikan selama penanganan COVID-19, bisa mengakses tautan bit.ly/covid19ombudsman.

Kepala Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten, Dedy Irsan, mengatakan posko pengaduan online ini dibuka untuk memudahkan masyarakat menyampaikan laporan atau pengaduan apabila diduga terjadi maladministrasi dalam pelaksanaan kebijakan penanganan bencana nasional COVID-19 bagi masyarakat terdampak.

"Ini upaya kita bersama untuk memastikan agar kebijakan dan program yang dirancang dan dilaksanakan pemerintah provinsi maupun kabupaten dan kota di Banten, berjalan dengan baik, bersih dari penyimpangan, benar-benar tepat sasaran," kata Dedy, Kamis (30/4).

1. Pengaduan di pandemik COVID-19 ini tak menyampingkan jenis aduan lain

Dedy mengatakan, pengaduan online telah dibuka sejak Rabu, 29 April 2020, bersamaan dengan peluncuran Posko Pengaduan Daring Nasional Ombudsman RI di Jakarta.

"Posko pengaduan daring ini bukan bermaksud mengesampingkan layanan pengaduan Ombudsman untuk sektor pelayanan publik lainnya. Masyarakat tetap dapat melaporkan permasalahan pelayanan publik secara reguler dan akan ditangani sesuai prosedur," kata Dedy.

2. Ini jenis pengaduan yang bisa dilakukan ke posko pengaduan

Pada kesempatan yang sama, Kepala Keasistenan Pemeriksaan Laporan, Zainal Muttaqin menyebut, ada lima jenis layanan yang dapat diajukan melalui Posko Pengaduan Daring COVID-19 Ombudsman Banten.

"Kelima layanan tersebut meliputi Layanan Bantuan Jaring Pengaman Sosial, Layanan Kesehatan, Layanan Lembaga Keuangan, Layanan Transportasi, dan Keamanan," kata Zainal.

3. Ini isu lain yang dapat diajukan ke posko pengaduan online Ombudsman

Isu lain, lanjut Zainal, yang dapat dilaporkan adalah layanan lembaga keuangan terhadap nasabah atau konsumen. Menurut Zainal, yang dimaksud aduan layanan lembaga keuangan itu terkait kebijakan pemerintah untuk memberikan kelonggaran pembayaran kewajiban selama masa darurat COVID-19.

Bidang transportasi juga termasuk layanan yang dapat dilaporkan melalui saluran posko pengaduan daring. Dijabarkan Zainal, layanan transportasi tersebut meliputi layanan bagi masyarakat di daerah yang memberlakukan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB), termasuk juga yang terkait larangan mudik yang telah ditetapkan oleh pemerintah pusat.

Terakhir, Ombudsman juga mengawasi pelaksanaan layanan publik pada aspek keamanan bagi masyarakat terdampak, khususnya yang diselenggarakan oleh kepolisian dan imigrasi. "Misalnya, terkait upaya kepolisian dalam menyukseskan PSBB dan kebijakan larangan mudik," kata dia.

Lebih lanjut, Zainal menjelaskan pengaduan yang masuk akan langsung dikoordinasikan dengan instansi pemerintah daerah terkait. Selanjutnya tim Ombudsman Banten akan memantau tindak lanjutnya bersama-sama dengan pimpinan instansi terkait.

Untuk mempermudah komunikasi dalam menindaklanjuti aduan yang disampaikan, masyarakat dapat menghubungi nomor whatsapp centre Ombudsman Banten 081-1127-3737 atau menelepon ke 0254-7913737.