

SEPANJANG 2021, OMBUDSMAN BABEL TERIMA 1176 KONSULTASI DAN LAPORAN MASYARAKAT

Rabu, 05 Januari 2022 - Umi Salamah

Pangkalpinang - Antusiasme masyarakat Bangka Belitung dalam melapor keluhan pelayanan publik cukup tinggi. Tercatat pengaduan yang masuk sebanyak 1176 konsultasi dan laporan sepanjang tahun 2021. Shulby Yozar Ariadhy selaku Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Bangka Belitung menyampaikan tanggapan terkait hal ini.

"Kami menargetkan 700 konsultasi dan laporan masuk di tahun 2021, namun ternyata pengaduan yang masuk jauh melebihi target hingga 68% lebih banyak dari yang kami harapkan. Ini menandakan aktifnya partisipasi masyarakat Bangka Belitung untuk lebih peduli terhadap kualitas pelayanan publik. Di 2021 Ombudsman Bangka Belitung juga cukup masif melakukan sosialisasi melalui program Penerimaan dan Verifikasi Laporan On The Spot yaitu membuka stand posko pengaduan ke instansi strategis, Ombudsman Goes to School, program Sobat Ombudsman dan diseminasi. Di setiap program yang kami adakan, peserta memberikan respons yang baik dan ketertarikan yang tinggi untuk menyampaikan keluhan dan bersedia aktif turut mengawasi pelayanan publik di Bangka Belitung agar menjadi lebih baik lagi," ungkap Yozar.

Dilihat dari data nasional, Ombudsman Bangka Belitung mendapat peringkat kedua terbanyak untuk pengaduan di Perwakilan. Terbanyak pertama dari Perwakilan Ombudsman Provinsi Kalimantan Selatan di angka 1232 konsultasi dan laporan sedangkan Bangka Belitung di posisi kedua di angka 1176 konsultasi dan laporan. Laporan tersebut terdiri dari laporan masyarakat sebanyak 212 laporan, konsultasi sebanyak 916 laporan, tembusan sebanyak 45 laporan, dan investigasi prakarsa sendiri sebanyak 2 laporan. Jumlah laporan masyarakat kategori Respon Cepat Ombudsman sebanyak 25 laporan, sedangkan jumlah yang ditolak karena tidak memenuhi syarat verifikasi formil dan materiil sebanyak 26 laporan masyarakat.

"Ada beberapa indikasi yang dapat menjelaskan tingginya angka pengaduan yang masuk ke Ombudsman Bangka Belitung, pertama tentunya masyarakat Bangka Belitung yang semakin melek dan paham pelayanan publik. Kedua, mengindikasikan Ombudsman Bangka Belitung mulai dikenal sebagai Lembaga pengaduan pelayanan dan penyelesaian permasalahan pelayanan publik, dan ketiga mengindikasikan instansi-instansi yang dilaporkan semakin terbuka terhadap kritik layanan dan laporan sebagai preseden baik untuk selalu meningkatkan pelayanan. Ombudsman Bangka Belitung sebagai Lembaga pengawas yang di tahun 8 berdirinya sudah mencapai angka pengaduan lebih dari 1000 merupakan prestasi yang baik. Kami berharap antusiasme masyarakat Bangka Belitung untuk mengenal Ombudsman dan ikut mengawasi pelayanan publik semakin baik," tutup Yozar.