TERPENUHINYA HAK LAYANAN PELAPOR PADA LAYANAN AIR MINUM

Rabu, 22 Juni 2022 - Abdul Latif

Setiap masyarakat memiliki hak pelayanan dasar, salah satunya pelayanan memperoleh air. Air merupakan komponen penting dalam kehidupan manusia. Sehingga sejak berdirinya Ombudsman RI, laporan dengan substansi air menjadi laporan yang kerap dilaporkan oleh masyarakat.

Di Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jambi, layanan air menjadi sorotan masyarakat. Pasalnya, terutama di daerah perkotaan dan sub urban, layanan air sudah disediakan oleh pemerintah melalui PDAM sehingga sebagian masyarakat menggunakan layanan PDAM tersebut. Namun, dalam proses layanan terdapat kekurangan, yang sejatinya dapat dievaluasi bersama oleh penyelenggara maupun penerima layanan.

Dalam hal ini, Pelapor berinisial S melaporkan permasalahan terkait substansi air. S mengeluhkan air yang tidak mengalir di rumahnya selama enam hari berturut-turut. Bukan hanya S, namun juga beberapa warga di lingkungannya mengeluhkan hal yang sama. Sehingga S atas nama perwakilan warga tersebut menyampaikan laporan ke Ombudsman RI Jambi.

Setelah melewati syarat formil dan materiil, laporan S dapat ditindaklanjuti ke tahap pemeriksaan. Selama proses penerimaan dan verifikasi Laporan (PVL), instansi yang dilaporkan telah dihubungi melalui narahubungnya. Kemudian, setelah masuk tahap pemeriksaan, laporan tersebut dikonfirmasi kembali terkait penyelesaiannya. Berkat narahubung, laporan masyarakat dapat selesai dengan waktu yang efisien.

Atas hal tersebut, pelapor berterima kasih dan menyampaikan kesannya atas penyelesaian laporan di Ombudsman RI Jambi. Pelapor menyampaikan bahwa keberadaan Ombudsman sangat terasa, dan kehadirannya sangat membantu masyarakat. Terlebih masyarakat yang membutuhkan keadilan dan kepastian hukum.

Pada sisi instansi terlapor, atas koordinasi yang baik dengan Ombudsman, laporan masyarakat dapat selesai secara efektif, efisien, dan berkualitas. Kemudian fungsi pengawasan dapat berjalan untuk meminimalisasi praktik maladministrasi. Sehingga hak layanan pelapor maupun masyarakat lainnya dapat terpenuhi.

Oleh: Maya Septiani, Asisten Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jambi