

# AKSES DAN KEPERCAYAAN MASYARAKAT KEPADA OMBUDSMAN BABEL

Kamis, 21 April 2022 - Agung Nugraha

Peningkatan akses masyarakat ke Ombudsman Babel beberapa tahun terakhir terus meningkat. Berdasarkan data Simpel 3 Ombudsman RI, tahun 2020 tercatat sebanyak 775 aduan sebagai akses masyarakat ke Ombudsman Babel dan tahun 2021 lalu meningkat dengan total akses sebanyak 1.189 aduan masyarakat. Sedangkan untuk tahun 2022, untuk capaian akses masyarakat pada triwulan I saja telah mencapai 480 aduan dan tentu saja akan terus bertambah hingga akhir tahun nanti.

Capaian akses yang terus meningkat ini menurut penulis merupakan capaian positif. Seyogianya bisa dijadikan tolok ukur seberapa percaya masyarakat di Babel terhadap kinerja Ombudsman Babel dalam mencari alternatif penyelesaian masalah. Kenapa demikian, berikut ulasannya.

## Kemudahan Melapor

Ombudsman Babel menerapkan asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana Pasal 4 UU 25/2009 tentang Pelayanan Publik, diantaranya adalah kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan yang artinya bahwa dalam melayani maka Ombudsman wajib memberi pelayanan yang dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau. Hal ini menjadikan pelayanan di Ombudsman Babel mampu memberi rasa nyaman tanpa harus berbayar, solusional tanpa harus banyak persyaratan, dan efektif tanpa harus berbelit-belit.

kemudahan melapor di Ombudsman Babel dapat dilihat dari pemenuhan persyaratan yang juga mudah, jika Pelapor adalah korban langsung atas dugaan maladministrasi maka persyaratan cukup berupa fotokopi kartu identitas, kronologi laporan dan bukti penyampaian pengaduan yang dilakukan oleh Pelapor mengenai substansi yang dilaporkan. Apabila penyampaian pengaduan kepada instansi Terlapor atau atasannya berupa telepon atau datang langsung, cukup dengan menyebutkan waktu penyampaian dalam kronologi laporan serta menyampaikan harapan dengan menyampaikan laporan kepada Ombudsman.

Kemudahan melapor di Ombudsman Babel juga dapat dilihat dari penyediaan kanal akses, baik secara offline maupun online, yaitu datang langsung ke kantor Ombudsman Babel, telepon kantor di nomor (0717) 9114193, telepon HP/SMS sekaligus WA Center di nomor 08119733737, email: [pengaduan.babel@ombudsman.go.id](mailto:pengaduan.babel@ombudsman.go.id), *platform* media sosial resmi Ombudsman Babel melalui Facebook, Instagram, maupun Twitter atau konsultasi online dengan melalui tautan <https://bit.ly/KonsultasiOmbudsmanBabel>.

Selain kanal-kanal tersebut, Ombudsman Babel juga membuka akses layanan melalui program Ombudsman On The Spot. Program ini merupakan kegiatan jemput bola oleh Ombudsman Babel dengan membukakan posko pengaduan di titik-titik penyelenggaraan pelayanan publik maupun tempat yang menjadi pusat masyarakat berkumpul.

Menurut data laporan triwulan I Ombudsman Babel tahun 2022, kanal yang paling banyak diakses masyarakat adalah melalui kegiatan Ombudsman On The Spot dengan 60,4 % dari total 480 aduan yang masuk, melalui telepon sebanyak 14%, melalui media sosial sebanyak 9%, datang langsung sebanyak 7,1%, melalui WA sebanyak 6%, melalui surat sebanyak 3,3% dan melalui email sebanyak 0,2%.

## Membangun dan Menjaga Kepercayaan Masyarakat

Penyediaan akses yang mudah merupakan tahap awal memberi kesan yang baik kepada masyarakat sehingga kepercayaan pun perlahan tumbuh. Namun tidak cukup sampai disitu karena ada tanggung jawab tindak lanjut yang senantiasa harus dilakukan Ombudsman Babel sesuai prosedur dan tahapan yang jelas serta senantiasa mengelola

harapan Pelapor dengan baik. Hal ini menjadi kunci penting agar kepercayaan yang tumbuh tidak mati.

Peningkatan jumlah akses sudah jadi bukti bahwa kepercayaan masyarakat Babel semakin tinggi. Sekalipun ini jadi bukti bahwa kinerja Ombudsman Babel cukup baik namun sekaligus jadi tantangan dalam menjaga kepercayaan tersebut.

Merawat dan menjaga tentu tidak tidak semudah menanamnya bukan? Apalagi sebuah kepercayaan karena ada kondite dan marwah lembaga yang akan jadi taruhan. Untuk itu, maka tuntutan kinerja dan ekspektasi masyarakat pun sudah pasti akan makin tinggi. Lalu, Apa *maintenance* yang dilakukan Ombudsman Babel dalam menjaga dan merawat kepercayaan masyarakat tersebut?

Ada beberapa strategi dan cara yang Ombudsman Babel lakukan, diantaranya melakukan tindak lanjut aduan sesuai prosedur dengan artian melakukan setiap tahapan pemeriksaan berpedoman pada alur dan sesuai waktu, optimalisasi Focal Point untuk percepatan tindak lanjut laporan, mengedepankan konsiliasi dalam menemukan solusi sesuai harapan Pelapor, dan menjalin komunikasi aktif, baik daring maupun luring dengan Pelapor terkait perkembangan penanganan laporannya. Terhadap cara ini masih dianggap efektif jika dilihat dari tanggapan para Pelapor yang sebagian besar merasa terkesan dengan layanan Ombudsman Babel yang responsif.

Kepercayaan masyarakat adalah hal penting bagi Ombudsman Babel. Lewat testimoni Pelapor mungkin bisa dijadikan rekognisi namun yang jauh lebih penting adalah konsistensi melayani agar kepercayaan masyarakat tidak tercederai. Tugas ini tidak mudah memang, namun ikhtiar secara internal untuk senantiasa memperbaiki dan didukung dengan partisipasi aktif masyarakat babel ikut berkolaborasi mengawasi amatlah penting. Karena upaya mewujudkan pelayanan publik yang baik di Babel tidak cukup hanya Ombudsman sendiri, mari kita bersinergi. Awasi Tegur dan Laporkan! (MA)

#ArtikelPVLBabel #PVLBabel2022 #ArtikelOmbudsmanBabel #KonsultasiOnlineOmbudsman #LaporOmbudsmanBabel #BeraniLapor #OmbudsmanBabel

Oleh : Mariani (Asisten Perwakilan Ombudsman RI Bangka Belitung)