

KEASISTENAN PVL SEBAGAI GARDA TERDEPAN PELAYANAN

Kamis, 28 April 2022 - Agung Nugraha

Ombudsman Republik Indonesia adalah lembaga pengawas eksternal penyelenggaraan pelayanan publik yang salah satu tugasnya adalah menerima laporan masyarakat atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan penyelesaian laporan masyarakat. Dalam proses penyelesaian laporan masyarakat, tahapan yang dilakukan Ombudsman ada tiga, yaitu Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL), pemeriksaan laporan, serta resolusi dan monitoring, yang diharapkan dapat mempercepat proses penyelesaian laporan, menjaga kualitas pelayanan dalam penanganan laporan, serta memudahkan dalam memantau proses penyelesaian laporan.

Keasistenan PVL yang ada di perwakilan merupakan garda terdepan dalam proses tidak lanjut laporan yang masuk ke Ombudsman. Kenapa demikian? Berikut uraian yang akan dibahas.

Peran Keasistenan PVL Pada Tahap Awal Aduan

Keasistenan PVL Perwakilan mempunyai fungsi pelaksanaan penyelesaian laporan pada tahap awal yaitu penerimaan, pencatatan dan verifikasi laporan serta memiliki tugas pokok untuk menerima, mencatat dan melakukan verifikasi laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, melakukan pemeriksaan substansi laporan, menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman, melakukan evaluasi dan pelaporan kegiatan dan melakukan tugas lain yang diberikan Ombudsman dan/atau Kepala Perwakilan sebagaimana diatur dalam Pasal 23 dan 24 Peraturan Ombudsman Nomor 30 Tahun 2018 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Asisten Ombudsman Republik Indonesia.

Dalam tahap awal penerimaan dan verifikasi laporan, asisten PVL tidak hanya mencatat secara pasif informasi/keluhan masyarakat melainkan pada tahap ini asisten PVL harus mendengarkan secara aktif dan menggali permasalahan mendasar yang dialami oleh masyarakat (Pelapor). Hal ini diperlukan agar laporan tidak bias dan masyarakat secara detail dapat menceritakan permasalahan serta harapan atau kebutuhannya. Selain itu, asisten PVL harus menyampaikan alur proses penanganan laporan di Ombudsman, persyaratan formil dan materiil yang harus dipenuhi serta batasan kewenangan Ombudsman. Menginformasikan batas kewenangan Ombudsman merupakan hal yang penting agar masyarakat mengetahui dan tidak berekspektasi lebih saat menyampaikan laporan ke Ombudsman.

Nilai-Nilai Dalam Melayani

Dalam pemberian pelayanan (melayani) publik terdapat nilai-nilai dasar yang harus dipahami, dimengerti dan diimplementasikan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sehingga terwujud pelayanan publik yang berkualitas. Menurut Pasal 3 UU Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, Ombudsman dalam menjalankan tugas dan wewenangnya berasaskan pada asas kepatutan, keadilan, non-diskriminasi, tidak memihak, akuntabilitas, keseimbangan, keterbukaan, dan kerahasiaan. Nilai tersebut merupakan pedoman bagi Asisten PVL dalam memberikan pelayanan publik (melayani).

Nilai dalam melayani jadi hal wajib yang harus diinternalisasi kepada asisten penerima laporan. Siapa pun dan apa pun karakter pengguna layanan maka asisten PVL dituntut profesional dalam menerapkan nilai-nilai melayani. Tentu saja sebagai lembaga pengawas pelayanan publik maka Ombudsman harusnya bisa jadi teladan bahwa nilai-nilai melayani tersebut tidak saja sebagai norma formalitas tapi bisa terimplementasikan secara optimal.

Garda Terdepan Pelayanan Ombudsman

Sebagai garda terdepan, Keasistenan PVL senantiasa mengimplementasikan asas atau nilai (sebagaimana dijelaskan pada paragraf sebelumnya) dalam melayani masyarakat. Tujuannya agar kepercayaan masyarakat akan peran dan fungsi Ombudsman dapat terbentuk. Hal ini penting karena rasa percaya, dihargai dan dihormati yang dirasakan masyarakat akan meningkatkan kepuasan masyarakat serta merubah *mindset* masyarakat dari yang sebelumnya takut melapor menjadi lebih aktif.

Keasistenan PVL merupakan wajah pelayanan Ombudsman yang akan dilihat masyarakat saat menyampaikan aduan ke Ombudsman. Hal tersebut menjadikan PVL sebagai bahan penilaian pertama bagi masyarakat terhadap pelayanan pengaduan. Terhadap kesan baik dan tidak baiknya pelayanan Ombudsman tergantung seperti apa pelayanan yang diberikan oleh Keasistenan PVL Perwakilan. Berangkat dari hal tersebut, Ombudsman Babel terus berbenah, baik dalam meningkatkan pengetahuan secara substantif maupun *skill* sebagai petugas layanan yang baik. Tentu saja demi pelayanan masyarakat yang lebih baik.

Â

#ArtikelPVLBabel #ArtikelOmbudsmanBabel #KonsultasiOnlineOmbudsman #LaporOmbudsmanBabel #PVLOTS
#BeraniLapor