

# LAPORKAN SEMUA PERMASALAHAN ANDA KE OMBUDSMAN JAMBI!

Senin, 20 November 2023 - Abdul Latif

Oleh Hamidah Siadari, SH, MH., Asisten Ombudsman Jambi

Permasalahan apa sih yang dimaksud disini? Ya permasalahan apapun... Permasalahan apapun kami layani. Di dalam Peraturan Ombudsman Republik Indonesia No. 48 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Ombudsman No. 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan sebagaimana dalam Pasal 1 poin 13 disebutkan bahwa Konsultasi adalah kegiatan menerima informasi dan/ atau permasalahan publik yang disampaikan oleh Masyarakat baik secara lisan atau tertulis melalui datang langsung atau melalui media sosial lainnya yang disediakan oleh Ombudsman dengan tujuan memberikan solusi atau saran.

Di Ombudsman Republik Indonesia istilah konsultasi biasa disebut dengan Konsultasi Non Laporan atau biasa disingkat dengan KNL. Untuk mengakses layanan konsultasi Pelapor hanya perlu melampirkan KTP sebelum mengakses pelayanan KNL. Setiap masyarakat yang datang langsung atau menghubungi Whatsapp pengaduan Ombudsman Jambi dengan membawa permasalahan apapun akan kita terima dengan baik, dan akan kita dengarkan keluhan mereka melalui layanan KNL. Bidang keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan merupakan bidang yang khusus menangani pelayanan ini. Seluruh permasalahan yang disampaikan oleh Pelapor akan kita catat, registrasikan dan akan kita arahkan guna membantu Pelapor dalam menyelesaikan permasalahan yang dialami Pelapor. Output akhir Konsultasi adalah berupa Laporan Masyarakat atau hanya berupa Konsultasi Non Laporan.

Kepala Perwakilan Ombudsman Jambi, Saiful Roswandi juga selalu menyarankan masyarakat di sekitar Provinsi Jambi untuk dapat mengkonsultasikan seluruh permasalahan yang dialami Pelapor. Permasalahan yang disampaikan ke Ombudsman Jambi sejauh ini pun beragam, dari mulai konsultasi perceraian, mengeluhkan pipa bocor, permasalahan iri dengki bertetangga, sampai konflik suami- istri yang tidak lagi diberi nafkah lahir bathin oleh suami. Lalu apakah semua permasalahan masyarakat yang kami terima ini akan menjadi Laporan Masyarakat? Dan permasalahan apa sih yang dapat ditangani oleh Ombudsman Jambi? Sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 1 poin 1 Peraturan Ombudsman No. 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan, bahwa Ombudsman Republik Indonesia telah dibatasi kewenangannya untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk BUMN, BUMD, BHMN serta badan swasta/ perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan/ atau APBD.

Selanjutnya apakah semua keluhan masyarakat terkait pelayanan publik akan otomatis menjadi Laporan Masyarakat? Laporan yang naik menjadi Laporan Masyarakat (LM) adalah permasalahan terkait permasalahan pelayanan publik yang memenuhi syarat formil dan syarat materil Laporan. Syarat formil adalah sejumlah hal administratif yang harus dipenuhi untuk menyampaikan Laporan kepada Ombudsman agar dapat ditindaklanjuti. Apa saja yang termasuk syarat formil Laporan adalah:

1. Salinan kartu identitas (KTP/Kitas/Kitap) yang memuat nama lengkap, tempat tanggal lahir, status perkawinan, pekerjaan, dan alamat lengkap Pelapor;
2. Surat kuasa, dalam hal ini diperlukan jika pelaporan dikuasakan ke orang lain yang bukan merupakan keluarga sedarah maupun orang dalam kartu keluarga, atau jika Pelapor merupakan seorang Pelapor yang ditugaskan oleh perusahaan selain surat kuasa perlu melampirkan surat tugas untuk membuat Laporan ke Ombudsman;
3. Pelapor perlu mempersiapkan kronologi secara lisan maupun tertulis dengan alur dan tanggal yang akurat serta dibuktikan dengan dokumen pendukung yang diperlukan dalam membuktikan kronologi yang dibuat Pelapor;
4. Sebelum Pelaporan dilakukan maka Pelapor perlu menyampaikan keberatan dan keluhan terhadap pelayanan yang dialami Pelapor secara langsung maupun tertulis (surat) yang mana dalam waktu 14 hari kerja permasalahan yang dikeluhkan Pelapor tidak mendapat penjelasan dan penyelesaian;
5. Peristiwa atau pelayanan yang dikeluhkan Pelapor ke Ombudsman belum lewat dari 2 (dua) tahun sejak tindakan dan

peristiwa yang dilaporkan terjadi.

Syarat materil adalah hal- hal yang bersifat substantif atau berkaitan dengan kewenangan Ombudsman yang harus dipenuhi untuk menyampaikan Laporan agar dapat ditindaklanjuti Ombudsman. Adapun yang menjadi Syarat Materil laporan adalah:

1. Substansi laporan tidak sedang berproses dan tidak sedang diperiksa pengadilan, kecuali jika laporan tersebut menyangkut tindakan Maladministrasi dalam proses pemeriksaan oleh pengadilan;
2. Keluhan atau permasalahan yang dialami Pelapor tidak sedang dalam proses penyelesaian oleh instansi yang dilaporkan (Terlapor) dan menurut Ombudsman proses penyelesaiannya masih dalam tenggang waktu yang patut;
3. Pelapor masih belum memperoleh penyelesaian atas keluhan dari instansi yang di laporkan;
4. Substansi dan instansi yang dilaporkan merupakan ruang lingkup kewenangan pemeriksaan Ombudsman Republik Indonesia;
5. Substansi yang dilaporkan tidak sedang atau telah ditindaklanjuti oleh Ombudsman Republik Indonesia.

Jadi sebelum melapor ke Perwakilan Ombudsman Jambi diharap untuk terlebih dahulu menyiapkan KTP, surat kuasa, dan dokumen yang dibutuhkan diatas sebagaimana untuk membuat Laporan Masyarakat.

Lalu apakah Konsultasi Non Laporan dapat menjadi Laporan Masyarakat? Konsultasi bisa saja berpotensi menjadi Laporan Masyarakat sepanjang setelah konsultasi syarat formil dan materil dapat dipenuhi oleh Pelapor. Layanan Konsultasi Non Laporan dapat diakses dengan datang langsung ke Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Jambi, atau melalui kontak whatsapp pengaduan perwakilan melalui 08119593737.

Laporan yang diterima dan telah memenuhi syarat formil dan materil laporan akan disampaikan di dalam Rapat Pleno Perwakilan untuk diputuskan tindak lanjut dari Laporan tersebut. Setelah Laporan dinyatakan lengkap dan naik di dalam Rapat Pleno Perwakilan maka untuk selanjutnya Laporan Masyarakat akan di tindak lanjuti oleh Keasistenan Pemeriksa Laporan, maka selama proses pemeriksaan berlangsung Pelapor akan berhubungan langsung dengan asisten pemegang Laporan dalam meminta keterangan lebih lanjut terkait Laporan dan guna komunikasi lebih lanjut terkait perkembangan Laporan.