

# MENGENAL LEBIH DEKAT KEASISTENAN PVL BABEL

Senin, 31 Januari 2022 - Umi Salamah

Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan atau biasanya disebut dengan singkatan PVL adalah kelompok keasistenan yang paling muda dibanding dengan keasistenan lain di perwakilan. Sehingga memang tidak begitu familiar dikenal dibanding dengan Keasistenan Pencegahan Maladministrasi dan Keasistenan Pemeriksaan Laporan.

Sebelum dijadikan unit kerja secara resmi dalam tata kerja asisten melalui Peraturan Ombudsman Nomor 30 Tahun 2018 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Asisten Ombudsman Republik Indonesia, penerimaan laporan dilakukan oleh tim penyelesaian laporan dan belum ada unit khusus yang melakukan tahapan verifikasi sebelum dilakukan pemeriksaan substansi. Namun seiring meningkatnya laporan dan partisipasi masyarakat untuk melapor maka dipandang perlu dilakukan tahapan verifikasi terlebih dahulu dalam rangka meningkatkan mutu laporan yang sampai pada tahap pemeriksaan.

Berangkat dari hal tersebut, penulis merasa perlu mengulas secara umum tentang keasistenan PVL di perwakilan. Sekalipun unit PVL masih baru namun eksistensinya sangat vital dalam proses pelaksanaan salah satu tugas pokok Ombudsman yaitu menerima dan melakukan pemeriksaan laporan masyarakat. Tanpa tahapan verifikasi oleh keasistenan PVL maka tidak ada laporan yang bisa dilanjutkan ke tahap pemeriksaan substansi oleh para asisten pemeriksa. Selain itu, penulis yang baru saja ditempatkan di Keasistenan PVL Ombudsman RI Perwakilan Babel Tahun 2022 juga merasa perlu memberi pemahaman tentang unit keasistenan satu ini karena setiap masyarakat yang mau lapor maka tentu akan bertemu dengan kami yang bertugas di keasistenan PVL.

## Tugas dan Fungsi Keasistenan PVL Perwakilan

Kelompok Keasistenan kantor perwakilan terdiri atas Keasistenan Pencegahan, Keasistenan PVL Perwakilan, dan Keasistenan Pemeriksaan Laporan (Pasal 20 PO 30/2018). Setiap keasistenan perwakilan dipimpin oleh Kepala Keasistenan yang bertanggung jawab kepada Ombudsman melalui Kepala Perwakilan, tidak terkecuali Perwakilan Ombudsman RI Babel yang sudah pasti juga memiliki Unit kerja Keasistenan PVL. Lalu, seperti apa fungsi dan tugasnya?

Merujuk pada Pasal 23 dan 24 PO 30/2018, Keasistenan PVL Perwakilan mempunyai fungsi pelaksanaan penyelesaian laporan pada tahapan penerimaan, pencatatan dan verifikasi laporan di wilayah kerjanya dengan tugas pokok, yaitu menerima, mencatat dan melakukan verifikasi laporan dugaan maladministrasi 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.

Menindaklanjuti tugas dan fungsi tersebut, selanjutnya dalam Surat Keputusan Ketua Ombudsman RI Nomor 244 Tahun 200 tentang Petunjuk Teknis Tata Laksana Pemberian Konsultasi, Penerimaan dan Verifikasi Laporan di Lingkungan Ombudsman RI dijelaskan bahwa secara teknis kegiatan penerimaan dan verifikasi laporan di kantor Ombudsman mencakup, yaitu pertama, menerima laporan dari masyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang disampaikan melalui datang langsung, surat, telepon, faksimili, e-mail, website, media sosial atau media lainnya. Kedua, memberikan konsultasi baik secara tertulis, lisan atau melalui berbagai media yang disediakan oleh Ombudsman kepada masyarakat terkait pelayanan publik dan informasi lainnya bagi masyarakat yang meminta informasi mengenai pelayanan publik, arahan dan/atau solusi terkait permasalahan dalam mengakses pelayanan publik, atau informasi mengenai tata cara penyampaian pengaduan kepada Ombudsman. Ketiga, memverifikasi sejumlah persyaratan administratif yang harus dipenuhi oleh masyarakat ketika menyampaikan laporan kepada Ombudsman agar dapat ditindaklanjuti. Keempat, memverifikasi hal-hal yang bersifat substantif atau berkaitan dengan wewenang Ombudsman yang harus dipenuhi ketika menyampaikan laporan kepada Ombudsman agar dapat ditindaklanjuti. Terhadap pelaksanaan kegiatan PVL tersebut dimaksudkan agar dapat memberikan pelayanan pengaduan yang berkualitas prima kepada Pelapor dan terwujudnya tertib administrasi Laporan masyarakat.

Sedangkan terhadap asisten yang ditugaskan pada unit Keasistenan PVL perwakilan wajib melaksanakan tugas dan fungsi penerimaan dan verifikasi laporan, antara lain menerima laporan yang disampaikan masyarakat melalui kanal resmi pengaduan Ombudsman, memberikan konsultasi terkait pelayanan publik, melakukan pencatatan dan registrasi laporan, melakukan verifikasi syarat formil laporan, dan melakukan verifikasi syarat materiil laporan.

## Tantangan dan Sistem Kerja Keasistean PVL Babel

Berdasarkan data sistem aduan masyarakat terkait keluhan pelayanan publik untuk wilayah Babel menunjukkan peningkatan jumlah, yaitu pada tahun 2019 total ada 83 aduan, tahun 2020 ada 616 aduan ditambah 138 aduan pada Posko Pengaduan Daring Dampak Covid-19 yang tercatat manual, dan tahun 2021 total ada 1.189 aduan. Peningkatan aduan tersebut tentu dipandang baik jika dikorelasikan dengan meningkatnya partisipasi masyarakat di wilayah Babel.

Bahkan pandemi Covid-19 yang membatasi penerimaan aduan secara langsung justru tidak memberi pengaruh signifikan. Masyarakat Babel dengan cepat ikut menyesuaikan kanal aduan secara daring agar tetap bisa menyampaikan keluhan mereka terkait pelayanan publik.

Meningkatnya statistik aduan juga dipengaruhi dengan optimalisasi kegiatan Ombudsman *On The Spot*, yaitu kegiatan "menjemput bola" ke tempat-tempat pelayanan publik dengan tetap menerapkan protokol kesehatan yang ketat. Kegiatan OOTS juga dimaksudkan sebagai sarana menjalin kerjasama dengan stakeholder penyelenggara layanan terkait percepatan penyelesaian pengaduan masyarakat dan efektifitas pengelolaan pengaduan internal. OOTS pada tahun 2021 saja telah menjangkau aduan sebanyak 724 dari total sebanyak 1.189 aduan.

Statistik meningkat maka tantangan juga akan makin banyak. Hal tersebut menjadikan Keasistenan PVL Ombudsman Babel dituntut semakin baik, pelayanan semakin cepat namun tidak menurunkan standar kualitas verifikasi, dan tentu saja semakin prima dan tertib administrasinya. Untuk itu, maka sekalipun jumlah SDM berupa asisten khusus PVL sangat terbatas, namun tetap menganut sistem kerja kolaboratif.

Keja kolaboratif PVL maksudnya adalah pelibatan rekan-rekan asisten di unit lain untuk membantu beberapa pelaksanaan tugas di Keasistenan PVL Ombudsman Babel, seperti membantu menerima laporan di meja penerimaan dan melalui kegiatan OOTS. Karena dengan SDM yang terbatas tentu tidak akan mampu mengakomodir animo masyarakat Babel yang ingin melapor dan ditambah pula dengan banyaknya kanal aduan yang disediakan maka tiga orang asisten PVL tidak akan optimal memberikan pelayanan secara maksimal.

Sistem kerja kolaboratif telah menjadi komitmen kami di Kantor Perwakilan Babel, tidak saja di Unit PVL namun berlaku juga untuk Keasistenan Pencegahan dan Keasistenan Pemeriksaan Laporan. Tidak saja sebagai bentuk kerja sama tapi juga strategi efektif demi tercapainya segala target organisasi baik untuk level perwakilan maupun di pusat.

Telah satu purnama tahun 2022 berjalan, perkara keluhan tentunya tidak akan pernah habisnya maka kami berharap partisipasi masyarakat yang makin baik akan terus meningkat, tidak saja kuantitas tapi juga kualitas laporannya. Tahun 2022, kami juga mulai mengoptimalkan sarana konsultasi online dengan cara klik *link* atau *scan barcode*. Kemudahan akses tersebut merupakan komitmen kami untuk senantiasa memberi pelayanan terbaik untuk masyarakat di Babel. (MA)

**Oleh : Mariani (Asisten Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bangka Belitung)**

#ArtikelPVLBabel #ArtikelOmbudsmanBabel #KonsultasiOnlineOmbudsman #LaporOmbudsmanBabel