

## PELAPOR PUAS, OMBUDSMAN BABEL PUN SENANG

Rabu, 01 Desember 2021 - Umi Salamah

"Semoga Ombudsman Bangka Belitung maju dan sukses selalu", demikian penggalan do'a dari Pelapor atas nama Dr. Haridi Hasan, MH. Beliau adalah salah satu Pelapor dari sekian banyak Pelapor yang menyampaikan kepuasannya atas respons Ombudsman Babel yang cepat dan baik.

Pelapor merupakan masyarakat yang meminta haknya atas pelayanan publik. Harapannya sederhana hanya meminta alat Meter PLN di rumahnya diganti sesuai dengan standar. Sementara petugas yang merupakan pihak ketiga dari PT PLN (Persero) mengatakan kepada Pelapor bahwa alat meter tersebut bersifat sementara dan nantinya akan diganti dengan yang baru. Namun, sudah berpuluh purnama alat tersebut tidak juga diganti. Bahkan, Pelapor sudah beberapa kali menyampaikan keluhannya, akan tetapi lagi-lagi belum direspons. Pada akhirnya, alih-alih kesal, Pelapor menyampaikan keluhannya kepada Ombudsman Babel.

Ketika Pelapor menyampaikan keluhannya kepada Ombudsman Babel, tidak perlu menunggu lama keluhan tersebut direspons secara baik oleh Asisten PVL. Kemudian setelah melewati proses verifikasi formil dan materil yang memakan waktu cepat, pada akhirnya laporan tersebut masuk ke tahap pemeriksaan. Pada tahap pemeriksaan, Asisten Pemeriksa juga merespons keluhan dan laporan Pelapor dengan baik sehingga memberikan kenyamanan kepada Pelapor untuk menyampaikan keluh kesahnya secara gamblang.

Di sisi lain, pada Terlapor, Ombudsman Babel dalam menyelesaikan laporan menggunakan pendekatan propartif. Hal tersebut terbukti ampuh dalam penyelesaian laporan. Dengan pendekatan propartif, Terlapor tidak merasa tersudut, tidak terjustifikasi, melainkan tercipta kerja sama yang baik dalam penyelesaian laporan. Koordinasi pun dilakukan secara ramah, penuh hati-hati, tapi pasti sehingga Terlapor pun segan dan memahami kewajibannya dalam memberikan pelayanan publik yang prima.

Atas hal tersebut, terbukti ketika Ombudsman Babel menghubungi Terlapor, pada hari yang sama Terlapor menyelesaikan permasalahan Pelapor. Tentunya hal tersebut merupakan wujud nyata kooperatif yang baik antara Ombudsman Babel dengan instansi penyelenggara pelayanan publik. Tanpa ada kenyamanan dan sifat memperbaiki dari Terlapor, mustahil setiap laporan dapat diselesaikan dengan baik. Pun apabila Ombudsman tidak menggunakan pendekatan propartif, maka banyak instansi penyelenggara pelayanan publik yang tak acuh terhadap keluhan masyarakat. Oleh karena itu, kepuasan Pelapor merupakan kebahagiaan Ombudsman Babel karena di balik proses penyelesaiannya ada kerja sama yang baik antar seluruh pihak dalam hal ini instansi yang dilaporkan. (MY)