CATATAN TRIWULAN I OMBUDSMAN BABEL, INI HASILNYA

Selasa, 05 April 2022 - Agung Nugraha

Pangkalpinang - Dalam melaksanakan tugas sebagai lembaga negara pengawas penyelenggara pelayanan publik, Ombudsman Babel telah melaksanakan beberapa rangkaian program kerja sebagaimana disampaikan pada saat rapat agenda evaluasi kinerja Ombudsman Babel.

Pada tahun 2022, Ombudsman Babel terus memperkuat dan memperluas pengaruh kelembagaan dari dua aspek, yaitu masyarakat sebagai pengguna pelayanan berpartisipasi secara aktif dan kritis mengawasi pelayanan publik, sedangkan instansi pemerintah maupun badan usaha sebagai penyelenggara pelayanan yang menggunakan seluruh atau sebagian APBN/APBD terus berkomitmen memberikan pelayanan prima dan mampu menyelesaikan keluhan masyarakat secara mandiri.

Pada kesempatan ini, Shulby Yozar Ariadhy selaku Kepala Perwakilan Ombudsman Babel menyampaikan beberapa target bidang keasistenan sudah sesuai dengan realisasi yang disepakati, namun masih diperlukan strategi inovatif untuk mencapai hasil yang lebih optimal.

Harapannya keberadaan Ombudsman Babel mampu memberikan pengaruh secara optimal baik kepada pengguna maupun penyelenggara pelayanan publik. Terkait dengan realisasi kinerja pada bidang keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan telah menerima 480 pengaduan masyarakat selama bulan Januari - Maret.

Berdasarkan dinamika laporan masyarakat yang masuk, paling banyak terjadi pada bulan Maret sebanyak 294 aduan disebabkan pengaduan masyarakat terkait pemadaman listrik melalui posko pengaduan. Ombudsman Babel juga telah melakukan kegiatan Ombudsman On the Spot ke berbagai titik pelayanan publik sebanyak 15 lokasi yang ada di Kepulauan Bangka Belitung.

Bidang Keasistenan Pemeriksaan pada triwulan pertama telah menanggani 82 laporan masyarakat pada tahun 2022, dengan jumlah penutupan laporan sebesar 81,92 persen.

Sedangkan laporan masyarakat pada tahun 2021 masih ditangani sebanyak 11 laporan masyarakat. Dalam melakukan penyelesaian laporan, Ombudsman Babel Ombudsman Babel terus memanfaatkan optimalisasi narahubung yang terbukti efektif memberikan pengaruh kepada instansi dilaporkan menyelesaikan laporan masyarakat.

Selain itu, untuk mengembangkan kompetensi para asisten, Ombudsman Babel telah mengadakan kegiatan coaching clinic sebagai rangkaian program kerja dari bidang keasistenan pemeriksaan.

Selanjutnya Keasistenan Pencegahan Maladministrasi telah melakukan berbagai macam kegiatan, meliputi penyampaian hasil survey kepatuhan secara langsung kepada pemerintah daerah, kepolisian dan badan pertanahan.

Kemudian Keasistenan pencegahan juga telah membangun jaringan bersama instansi lain, serta melakukan pemetaan dan pendampingan pemenuhan standar pelayanan publik. Tak kalah penting, beberapa kegiatan penting yang dilakukan Keasistenan Pencegahan yaitu menyelenggarakan kegiatan Ombudsman Nampel (Nampung Pengaduan dan laporan)

substansi kelistrikan serta pemantauan sekaligus koordinasi terkait distribusi minyak goreng dan gula agar dapat sampai ke ritel dan masyarakat.

"Berdasarkan realisasi yang telah dicapai Ombudsman Babel tidak terlepas dari dukungan pengguna dan penyelenggara pelayanan publik atas kesadaran pemenuhan kebutuhan layanan baik dalam bidang administrasi, barang, maupun jasa. Di samping itu, Ombudsman Babel menyusun beberapa program kerja pada triwulan kedua sebagai wujud untuk memperkuat fungsi dan tugas kelembagaan dalam mengawasi pelayanan publik yang akhir-akhir ini masih diperlukan sentuhan. Kami sangat berharap kolaborasi yang baik dengan berbagai unsur masyarakat agar pengawasan pelayanan publik di Babel semakin efektif" tutup Yozar.