KEPERCAYAAN MASYARAKAT TERHADAP OMBUDSMAN KALSEL TERUS MENINGKAT, SEIRING MEMBAIKNYA EKSPOSE KINERJA

Sabtu, 09 April 2022 - Ita Wijayanti

hallobanua.com, BANJARMASIN - Berdasarkan kinerja triwulan I tahun 2022, Pada periode Januari-Maret 2022, Ombudsman Kalsel menerima sedikitnya 324 akses masyarakat dan masuk dalam 5 besar secara nasional (pusat dan perwakilan). Kontribusi terbanyak berasal dari Konsultasi Non Laporan (KNL) yang berjumlah 214, bisa diartikan kepercayaan (trust) masyarakat semakin kuat terhadap Ombudsman Kalsel untuk memperoleh pendapat, saran atau solusi atas permasalahan pelayanan publik yang dialami.

Menurut Hadi Rahman, Kepala Ombudsman RI Kalsel, angka akses yang tinggi juga salah satunya dihasilkan dari kegiatan pembukaan gerai pengaduan (PVL On The Spot) di 5 kecamatan di Kota Banjarmasin. "Dari akses yang berjumlah 324, 59 diantaranya adalah Laporan Masyarakat (LM) dan sudah berhasil ditutup atau diselesaikan sebanyak 32 LM. Ditambah dengan 4 LM tersisa tahun 2021, sehingga angka penyelesaian LM sebanyak 36 LM, " ungkap Hadi Rahman disela kegiatan ekspose media dan Ramadan Berkah, Jumat (8/4/22). Dikarakannya, dalam rangka mendorong penyelesaian LM ini, Ombudsman Kalsel menjalankan berbagai tugas dan kewenangannya sesuai Undang-Undang (UU) Nomor 37 Tahun 2008 seperti klarifikasi langsung, permintaan keterangan/penjelasan secara tertulis, pemanggilan para pihak, pemeriksaan ke lapangan serta mediasi/konsiliasi diantara pihak-pihak yang berkonflik.

Adapun lima besar substansi yang banyak dilaporkan masyarakat menyangkut infrastruktur, pertanahan, air minum, kesehatan, dan pendidikan. "Tiga besar kelompok instansi yang sering dikeluhkan adalah pemerintah kabupaten/kota, Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dan Kantor Pertanahan. Sementara tiga dugaan maladministrasi tertinggi dalam bentuk tidak memberikan pelayanan, penundaan berlarut, dan penyimpangan prosedur dalam penyelenggaraan pelayanan publik," timpal Hadi pria ramah ini menambahkan.

Disamping penyelesaian LM, sepanjang triwulan I 2022 Ombudsman Kalsel terus menggencarkan upaya-upaya pencegahan maladministrasi antara lain melalui diskusi tematik dan dialog publik bersama instansi penyelenggara pelayanan publik, kaum difabel, Dingsanak Ombudsman serta masyarakat secara umum.

Kajian-kajian inisiatif pun rutin dilaksanakan, terkait keaktifan kontak telepon di website Pemerintah Provinsi Kalsel dan Pemerintah Kota/Kabupaten se Kalsel, pemenuhan Standar Pelayanan Publik (SPP) bagi kelompok rentan pada kantor-kantor kecamatan di Kota Banjarmasin, pemenuhan SPP di beberapa kampus di Kota Banjarmasin, serta monitoring ketersediaan dan harga minyak goreng. Masih kata Hadi, Ombudsman Kalsel juga aktif mengelola seluruh media sosial (medsos) yang dimiliki, seperti Facebook, Instagram, Twitter dan Youtube, serta membuat kabar, opini dan tulisan yang dimuat di website Ombudsman RI maupun media cetak dan online. Terakhir, Hadi Rahman mengucapkan syukur dan terima kasih atas bantuan serta dukungan semua pihak, sehingga Ombudsman Kalsel meraih penghargaan sebagai Peringkat I atau Perwakilan Terbaik di lingkungan Ombudsman RI untuk kinerja di tahun 2021.

Menurut Hadi, "penghargaan ini menjadi motivasi tersendiri untuk terus membangun pelayanan publik yang baik di Banua tercinta, khususnya dalam konteks pengawasan. Dalam hal ini, komitmen penyelenggara pelayanan publik dan partisipasi masyarakat sangat penting guna mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas serta terhindar dari praktik-praktik maladministrasi", tutupnya. Sementara itu, kegiatan ekspos media dan Ramadhan Berkah 1443 H, dihadiri Dingsanak (Sahabat) Ombudsman yang terdiri dari para media partner dan mahasiswa/i, bertempat di Kantor Ombudsman Kalsel. Dalam momen ini pula, kegiatan Ramadhan Berkah diisi dengan acara Khotmil Qur'an, Tausiyah dan buka puasa bersama. Tim Liputan/ may Kalsel