KTP DAN URAIAN KRONOLOGI, SYARAT PENGADUAN KE OMBUDSMAN

Jum'at, 11 April 2025 - kepbabel

KBRN, Sungailiat : Pengaduan masyarakat dalam pelayanan publik umum terjadi ketika masyarakat selaku pengguna layanan tidak puas atas pelayanan yang diberikan, bahkan menambah kekecewaan ketika pengaduan yang disampaikan tidak dikelola atau ditanggapi secara baik oleh petugas pengaduan.

Hal itu disampaikan Kepala Keasistenan Pencegahan Perwakilan Ombudsman RI Babel Kgs.Chris Fither kepada RRI melalui Dialog "Bincang-Bincang Bersama Ombudsman hari ini (Selasa, 25/03/2025).

"Rasa apatis dan kekecewaan masyarakat terhadap laporan yang tidak ditanggapi dengan baik dan cepat menjadi salah satu faktor masyarakat kita tidak ingin melaporkan atau meneruskan laporannya", kata Fither.

Untuk itu menurutnya Ombudsman Republik Indonesia (RI) perwakilan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Babel) hadir agar masyarakat bisa berpartisipasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.

Ia mengatakan masyarakat adalah entitas kunci percepatan perbaikan pelayanan publik. Selain sebagai pengguna, masyarakat juga diberikan hak oleh UU untuk mengawasi pelayanan publik.

"Pengaduan adalah bagian dari Hak Asasi Manusia. Sebagaimana yang dimuat dalam Pasal 44 UU 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia ditegaskan bahwa setiap orang berhak sendiri maupun bersama-sama berhak mengajukan pendapat, permohonan, pengaduan, dan atau usaha kepada pemerintah dalam rangka pelaksanaan pemerintahan yang bersih, efektif, dan efisien, baik dengan lisan meupun dengan tulisan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, ujarnya.

Menurutnya standar pelayanan publik yang telah dibuat dan ditetapkan tidak menjamin bahwa penyelenggaraan pelayanan publik memilik kualitas yang baik. Maka penting pengelolaan pengaduan dikelola dengan baik dan efektif dalam rangka membuka akses seluas-luasnya kepada masyarakat selaku pengguna layanan untuk berpartisipasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.

"Pasal 18 UU 25 Tahun 2009, ditegaskan juga bahwa masyarakat berhak untuk mengawasi standar pelayanan dan mengadukan penyelenggara yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada pembina penyelenggara dan Ombudsman", kata Fither.

Yolanda salah satu partisipan pendengar yang bergabung melalui kolom komentar di live Youtube menanyakan apa saja persyaratan untuk melakukan proses pengaduan ke Ombudsman.

Menjawab hal ini Fither menjelaskan pertama, harus ada identitas diri, bisa berupa KTP, SIM, Paspor, atau KITAS bagi warga negara asing yang ingin melapor mengenai pelayanan publik di Indonesia. Kedua, harus melengkapi uraian kronologi laporan. Terkait poin ini, ada 2 cara untuk menyampaikan uraian kronologi, bisa secara tertulis dan disampaikan secara lisan.

"Setelah uraian kronologi disampaikan, pihak kami akan menindaklanjuti laporan yang ada mengenai dokumen lain bisa saja disiapkan untuk bukti dukung dari laporan yang ada, namun saat ini tentunya agar masyarakat bisa memanfaatkan layanan pengaduan pelayanan public cukup sertakan KTP dan uraian kronologi", tambahnya.