LAYANAN KONSULTASI PILIHAN MASYARAKAT ADUKAN MALADMINISTRASI KE OMBUDSMAN

Selasa, 08 April 2025 - kepbabel

KBRN, Sungailiat : Ombudsman Republik Indonesia (RI) Perwakilan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Babel) terus berkomitmen untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, khususnya dalam hal pengaduan dan konsultasi.

Dua layanan utama ini menjadi jembatan bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan terhadap layanan publik serta memperoleh arahan yang tepat. Kepala Asisten Pencegahan Perwakilan Ombudsman RI Babel, Kgs. Chris Fither kepada RRI hari ini Selasa, (25/03/2025), menjelaskan bahwa layanan konsultasi sangat membantu masyarakat dalam memahami prosedur yang benar untuk mengajukan pengaduan.

Layanan konsultasi di Ombudsman memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk bertanya secara langsung mengenai berbagai permasalahan yang mereka hadapi dengan pelayanan publik. Masyarakat dapat berkonsultasi mengenai langkah-langkah yang harus diambil sebelum mengajukan pengaduan.

Ia menekankan bahwa banyak warga di Bangka Belitung memanfaatkan layanan ini untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai hak-hak mereka dalam mendapatkan pelayanan publik yang baik.

"Sejak perwakilan Ombudsman RI di Babel mulai tahun 2013 sampai dengan sekarang layanan konsultasi menjadi yang tertinggi diminati masyarakat untuk mendapatkan informasi agar masyarakat tidak salah langkah dalam menyampaikan pengaduan, tercatat di 2023 ada sekitar 1200 orang yang memanfaatkan layanan konsultasi dan 2024 meningkat menjadi 1300 orang", kata Fither.

Dalam perbincangan bersama Ombudsman yang disiarkan melalui kanal Youtube RRISungailiat di kolom komentar seorang pendengar, Zunna, mengajukan pertanyaan terkait prosedur pengaduan yang efektif untuk permasalahan pelayanan publik. Fither menjelaskan bahwa proses pengaduan bisa diawali dengan komunikasi yang jelas dengan pihak terkait, kemudian dilanjutkan dengan pengajuan formal jika masalah tidak kunjung diselesaikan.

Menurutnya dengan adanya pemahaman yang lebih baik, diharapkan pengaduan yang diterima oleh Ombudsman dapat diproses secara cepat dan akurat. Fither mengungkapkan bahwa Ombudsman sangat terbuka untuk menerima segala jenis pengaduan, asalkan masyarakat mengikuti prosedur yang ada dan menyertakan bukti yang jelas.

Dengan adanya layanan pengaduan dan konsultasi, Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung berharap dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di wilayah ini. Masyarakat pun semakin sadar akan hak-haknya, serta tahu bagaimana cara yang tepat untuk menyampaikan pengaduan agar mendapatkan perhatian yang layak dari instansi yang bersangkutan.