MASYARAKAT AKTIF AWASI PELAYANAN PUBLIK, 1.312 ADUAN DITERIMA OMBUDSMAN BABEL

Kamis, 02 Januari 2025 - kepbabel

SUARABAHANA.COM - Ombudsman Perwakilan Bangka Belitung (Babel) menerima 1.312 aduan masyarakat sepanjang tahun 2024. Aduan tersebut terdiri dari 947 konsultasi, 135 laporan masyarakat, 179 Respon Cepat, dan 51 tembusan. Kepala Perwakilan Ombudsman Babel, Shulby Yozar Ariadhy, menyebut angka ini mencerminkan tingginya partisipasi masyarakat dalam menyampaikan masalah pelayanan publik.

Dari total aduan, sebanyak 314 laporan telah ditindaklanjuti melalui instrumen penyelesaian laporan. Namun, sebanyak 47 laporan ditolak karena tidak memenuhi syarat formil dan materiil. "Sebanyak 257 aduan berhasil diselesaikan, sementara sisanya masih dalam proses penanganan," ujar Shulby dalam siaran pers, Selasa (31/12/2024).

Laporan masyarakat yang diterima Ombudsman Babel mayoritas terkait permasalahan di bidang perhubungan atau infrastruktur. Masalah lain yang banyak diadukan adalah pelayanan air minum, kepegawaian, pendidikan, dan kesehatan. Shulby menegaskan, Ombudsman tidak hanya menerima aduan secara pasif, tetapi juga aktif melaksanakan program jemput bola dan memperluas akses layanan pengaduan publik.

Selain menangani aduan, Ombudsman Babel turut menjalankan fungsi pencegahan maladministrasi. Salah satunya adalah kajian terhadap layanan Surat Tanda Daftar Budidaya (STDB) di Kabupaten Bangka. Berdasarkan hasil kajian, Ombudsman memberikan saran perbaikan kepada Pemerintah Kabupaten Bangka, yang telah sepenuhnya dilaksanakan.

"Pemkab Bangka telah melaksanakan semua saran yang diberikan Ombudsman terkait layanan STDB. Hal ini menunjukkan dampak positif dalam tata kelola pelayanan publik. Jika saran tersebut tidak dilaksanakan, dapat memengaruhi hasil penilaian kepatuhan pelayanan publik," ungkap Shulby.

Tingginya jumlah aduan masyarakat, menurut Shulby, menjadi gambaran bahwa masih ada banyak persoalan pelayanan publik yang perlu diperbaiki. Ombudsman Babel berkomitmen untuk terus meningkatkan fungsi pengawasan dan memberikan dampak luas dalam mendorong keadilan layanan publik.

Ombudsman Babel juga mengajak masyarakat untuk lebih aktif berpartisipasi dalam mengawasi kualitas pelayanan publik. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, masyarakat memiliki hak untuk mengadukan penyimpangan standar pelayanan atau kegagalan penyelenggara dalam memperbaiki layanan.

Dengan sinergi antara masyarakat dan Ombudsman, diharapkan penyelenggara pelayanan publik dapat lebih responsif dan transparan. Hal ini penting untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas, adil, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat Babel.