

OMBUDSMAN BABEL TERIMA 4.077 PENGADUAN, PELAYANAN KELISTRIKAN HINGGA PENDIDIKAN BANYAK DISOROT

Sabtu, 11 Maret 2023 - Agung Nugraha

POSBELITUNG.CO, PANGKALPINANG - Sejak berdiri pada tahun 2013, Ombudsman Bangka Belitung (Babel) telah menerima sebanyak 4.077 pengaduan masyarakat.

Pengaduan didominasi oleh masalah pelayanan kelistrikan, pendidikan, infrastruktur, agraria, dan kepegawaian.

"Alhamdulillah mayoritas pengaduan tersebut telah terselesaikan dengan baik. Serta, perbaikan secara tersistem pun di unit-unit pelayanan publik semakin menunjukkan hasil yang progresif, walaupun sudah fitrahnya pelayanan publik adalah sesuatu yang dinamis dan pasti selalu ada hal yang harus dievaluasi setiap waktu agar kualitas pelayanan semakin prima kepada masyarakat. Kemudian, dari sisi pencegahan maladministrasi dalam pelayanan publik," ujar Kepala Perwakilan Ombudsman RI Babel, Shulby Yozar Ariadhy, Jumat (10/3/2023).

Ombudsman Babel aktif melakukan sosialisasi, mendampingi pemerintah daerah dan instansi vertikal untuk memenuhi standar pelayanan publik.

Seperti penyusunan dan tangibilitas informasi biaya pelayanan, persyaratannya, prosedurnya, sampai pada pendampingan pengelolaan pengaduan masyarakat yang lebih baik.

Ombudsman Babel juga aktif melakukan inspeksi mendadak (sidak) ke lokasi pelayanan publik, memperluas jaringan ke semua unsur.

Termasuk menyusun kajian ilmiah terkait pelayanan publik yang outputnya berupa saran dan monitoring kebijakan (Policy Advice and Monitoring) yang berdampak langsung pada pelayanan dasar, kelompok marginal.

Seperti penyandang disabilitas, perbaikan prosedur, serta beberapa kegiatan pencegahan lainnya.

"Namun, cukup banyak hal yang menjadi tantangan bagi Ombudsman dalam menjalankan tugas dan kewenangannya," katanya.

Pada momentum ini, Ombudsman Babel menerima penghargaan nasional sebagai kantor perwakilan terbaik kategori kehumasan Ombudsman RI.

Ombudsman Babel menempati peringkat pertama pengelolaan website tahun 2022.

Sedangkan Kalimantan Selatan dan Kepulauan Riau masing-masing menempati peringkat kedua dan ketiga.

Yozar mengatakan pencapaian ini merupakan hasil sinergi dan kolaborasi insan Ombudsman Babel untuk memberikan layanan terbaik kepada masyarakat.

"Sinergi dan kolaborasi menjadi modal sosial secara kelembagaan Ombudsman Babel untuk memberikan hasil kinerja baik secara internal dan eksternal. Pencapaian ini tidak terlepas dari dukungan seluruh pihak dan kami mengucapkan terima kasih banyak atas penganugerahan ini," ujar Yozar.

Ia menilai era digitalisasi menuntut semua pihak agar dapat memberikan informasi yang aktual dan interaktif.

"Semoga pencapaian hasil ini dapat terus dipertahankan Ombudsman Babel serta memberikan dorongan moral kepada seluruh Insan Ombudsman Babel. Tentu dalam tahun ini kami akan berupaya untuk mengembangkan jejaring informasi kepada masyarakat," kata Yozar.

HUT ke-23 Ombudsman RI

Ombudsman RI Perwakilan Bangka Belitung turut merayakan Hari Ulang Tahun (HUT) ke-23 Ombudsman RI, Jumat (10/3).

Kegiatan ini dilaksanakan secara terpadu melibatkan internal dan eksternal serta secara serentak sejak pekan lalu hingga hari ini.

Memperingati HUT ke-23, Ombudsman RI Pusat dan Kantor Perwakilan yang tersebar seluruh provinsi se-indonesia mengadakan serangkaian kegiatan.

Kegiatan ini dilaksanakan secara terpadu melibatkan internal dan eksternal serta secara serentak semenjak pekan lalu hingga 10 Maret 2023.

Adapun rangkaian kegiatannya yaitu berbagai perlombaan seperti lomba karya tulis ilmiah, sosialisasi bahaya narkoba, seminar FGD, workshop media sosial dan website, lomba game set, berbagai perlombaan olahraga, berbagai kegiatan hiburan offline dan online, donor darah, serta kegiatan lainnya.

Pada acara puncak pada tanggal 10 Maret 2023, dilaksanakan kegiatan Penganugerahan Kehumasan Terbaik seluruh Unit Kerja, Launching Sistem Manajemen Penyelesaian Laporan (SimpeL 4 Ombudsman RI) dan Launching Laporan Tahunan Ombudsman RI.

Ombudsman RI Perwakilan Bangka Belitung sendiri memiliki kesan dalam memperingati HUT ke-23, sekaligus menapaki rekam jejak perjalanan dalam mengawal pelayanan publik yang lebih baik di Bangka Belitung.

Dari sisi penerimaan dan penyelesaian laporan, sejak berdiri pada tahun 2013 Ombudsman Babel telah menerima sebanyak 4.077 pengaduan masyarakat yang didominasi pengaduan terkait pelayanan kelistrikan, pendidikan, infrastruktur, agraria, dan kepegawaian.

"Alhamdulillah mayoritas pengaduan tersebut telah terselesaikan dengan baik. Serta, perbaikan secara tersistem pun di unit-unit pelayanan publik semakin menunjukkan hasil yang progresif. Walaupun sudah fitrahnya pelayanan publik adalah sesuatu yang dinamis dan pasti selalu ada hal yang harus dievaluasi setiap waktu agar kualitas pelayanan semakin prima kepada masyarakat. Kemudian, dari sisi pencegahan maladministrasi dalam pelayanan publik," ujar Shulby Yozar Ariadhy.

Baca juga: Belitung Timur Sabet Penghargaan dari Ombudsman RI, Zona Hijau Kepatuhan Standar Pelayanan Publik

Dia mengungkapkan Ombudsman Babel aktif melakukan sosialisasi, mendampingi pemerintah daerah dan instansi vertikal untuk memenuhi standar pelayanan publik.

Seperti penyusunan dan tangibilitas informasi biaya pelayanan, persyaratannya, prosedurnya, sampai kepada pendampingan pengelolaan pengaduan masyarakat yang lebih baik.

Tidak sampai di situ, Ombudsman Babel juga aktif melakukan inspeksi mendadak (Sidak) ke lokasi pelayanan publik, memperluas jaringan ke semua unsur.

Termasuk menyusun kajian ilmiah terkait pelayanan publik yang outputnya berupa saran dan monitoring kebijakan (Policy Advice and Monitoring) yang berdampak langsung pada pelayanan dasar, kelompok marginal seperti penyandang disabilitas, perbaikan prosedur, serta beberapa kegiatan pencegahan lainnya.

"Namun, cukup banyak hal yang menjadi tantangan bagi Ombudsman dalam menjalankan tugas dan kewenangannya," katanya.

Diantaranya, masih cukup banyak pihak menganggap pelayanan publik adalah hanya soal administratif.

Padahal secara jelas menurut UU/25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan bahwa intinya seluruh rangkaian kegiatan yang diselenggarakan oleh pemerintah, BUMN, BHMN, dan swasta yang menggunakan dana APBN/APBD baik seluruh atau sebagian, yang tujuan kegiatan tersebut untuk memenuhi kebutuhan hidup masyarakat adalah pelayanan publik.

"Artinya suatu tantangan bagi kami untuk menyosialisasikan bahwa pelayanan publik tidak hanya pada sisi administratif, tetapi juga pemenuhan kebutuhan masyarakat terkait barang publik dan jasa publik," katanya.

Baca juga: Ada Keluhan Masalah Pelayanan Publik, Ombudsman Babel Siapkan Nomor Pengaduan, Bisa Juga Janji Temu

Selain itu tantangan lainnya adalah di tengah geliatnya semangat berbagai pihak dalam meningkatkan pelayanan publik, luasnya spektrum pelayanan publik yang menjadi objek pengawasan Ombudsman.

Namun jumlah personil Ombudsman sendiri masih dirasa kurang untuk melakukan berbagai kegiatan pengawasan yang lebih komprehensif dan belum menyentuh semua sektor pelayanan publik.

"Namun, kami bersama jajaran Asisten dan seluruh pegawai di Ombudsman RI Babel siap mengawal pelayanan publik di Bangka Belitung agar semakin baik. Sebab, bertugas di Ombudsman Babel memiliki kebanggaan tersendiri yang terkadang tidak dapat diukur dengan materi. Bertugas di Ombudsman artinya kita harus siap Imparsial, berintegritas tinggi, tidak berpihak dan terpengaruh kepada pihak manapun," katanya.

Insan Ombudsman harus siap membantu membela hak masyarakat yang termarginalkan oleh struktur dan kultur pelayanan publik yang kurang baik.

"Tetapi disisi lain, bekerja di Ombudsman juga kita sekaligus diberikan kesempatan untuk berkoordinasi dan berkontribusi bersama instansi pemerintah, unsur organisasi masyarakat, unsur pers, dan lainnya baik tingkat daerah sampai tingkat pusat, semata-mata upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat," katanya. (s2)

Penulis: Ajie Gusti Prabowo | Editor: Kamri