

OMBUDSMAN NATAK SERUMPUN SEBALAI IDENTIFIKASI PERSOALAN SERIUS TERKAIT PELAYANAN PUBLIK

Senin, 08 November 2021 - Umi Salamah

BANGKA BELITUNG, FABERTA - Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung mengadakan kegiatan Natak Serumpun Sebalai salah satu program 'menyerap' pikiran dan keluhan masyarakat terkait pelayanan publik. Kegiatan ini diselenggarakan di Bangka Barat dan Kabupaten Bangka sejak hari Kamis sampai Jum'at (4-5/11/2021).

Ombudsman Babel menerima berbagai keluhan penyelenggaraan pelayanan publik yang dirasakan oleh masyarakat, seperti kurangnya kualitas air PDAM dan belum terpasangnya akses air bersih kepada sebagian masyarakat di Desa Belo Laut Kabupaten Bangka Barat, kurang optimalnya pelayanan kesehatan terhadap pasien rujukan dari salah satu kabupaten ke rumah sakit kabupaten lain, tidak ada solusinya kepada pengguna layanan yang belum divaksin terhadap layanan administrasi kependudukan, dipersulit layanan oleh suatu instansi pelayanan publik dan belum adanya pemasangan tower telekomunikasi pada wilayah komunitas adat Lom Dusun Air Abik.

Dari berbagai macam pengaduan yang disampaikan masyarakat akan menjadi perhatian oleh Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung untuk dapat ditindaklanjuti berdasarkan peraturan-peraturan yang berlaku. Tujuannya agar penyelenggaraan pelayanan publik kepada berbagai kelompok masyarakat segera terpenuhi kebutuhannya.

"Kegiatan Ombudsman Natak Serumpun Sebalai mendapatkan antusiasme yang tinggi dari masyarakat dalam menyampaikan keluhannya. Bahkan beberapa keluhan yang diterima oleh kami berasal dari masyarakat yang baru pertama kali tahu tentang Ombudsman RI. Ini merupakan tujuan dari kegiatan tersebut untuk menjangkau keluhan-keluhan yang ada di masyarakat yang mana mereka tidak tahu menyampaikan keluhan kesah layanan publik kepada siapa" ujar Yozar selaku Kepala Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung.

Pada kegiatan tersebut, Ombudsman Babel berusaha untuk menjangkau komunitas masyarakat adat yang satu-satunya di Pulau Bangka, yaitu Orang Lom di Dusun Air Abik. Pada kesempatan tersebut, beberapa masyarakat di sana mengeluhkan terkait sulitnya menjangkau signal telekomunikasi. Beberapa dampak yang dialami masyarakat di sana, seperti sulitnya untuk mendaftar online pasien rujukan, peserta didik mesti pergi ke bukit untuk mengikuti kelas online, bahkan kegiatan vaksinasi Covid-19 pada komunitas Orang Lom mesti diadakan di daerah perbukitan agar terjangkau signal internet.

Selain itu, permasalahan kebutuhan air bersih kepada masyarakat menjadi perhatian Ombudsman Babel dikarenakan air merupakan kebutuhan dasar bagi siapapun. Masyarakat ingin memenuhi kebutuhan airnya dengan kualitas air yang tidak keruh, baik untuk keperluan mandi, mencuci, bahkan jika memungkinkan untuk konsumsi. Misalnya salah satu dusun di Desa Belo Laut, telah bertahun-tahun mengharapkan adanya akses penyambungan air bersih bagi masyarakat setempat.

Terakhir, masalah pada pasien rujukan yang dikeluhkan masyarakat ketika pengalaman mereka mengantar pasien rujukan di salah satu rumah sakit daerah yang mana pelayanan baru diberikan harus menunggu berjam-jam untuk masuk ke ruangan perawatan.

"Dari temuan selama kegiatan ini, Ombudsman Babel akan mengkaji lebih dalam permasalahan yang disampaikan oleh masyarakat. Beberapa persoalan ini menyangkut kebutuhan dasar dan keselamatan warga negara. Kami tentu akan komunikasikan hal ini dengan baik dan melakukan langkah-langkah sesuai dengan kewenangan yang ada pada Ombudsman. Semoga dengan demikian dapat mendorong penyelenggara pelayanan publik terkait untuk dapat memberikan solusi atas keluhan yang dialami masyarakat di beberapa daerah tersebut " tutup Yozar.