OMBUDSMAN RI PERWAKILAN KALTENG TANGGAPI LAPORAN WARGA BARTIM, SELAIN DLH ADA JUGA TERKAIT PELAYANAN DI RUMAH SAKIT

Sabtu, 23 Maret 2024 - Kalteng

baritorayapost.com, BARITO TIMUR - Kunjung kabupaten Barito Timur (Bartim), Ombudsman Republik Indonesia (RI) Perwakilan Kalimantan Tengah (Kalteng) tanggapi laporan pengaduan warga terkait pelayanan publik, salah satunya Rumah Sakit.

Hal tersebut disampaikan Kepala Ombudsman RI Perwakilan Kalteng, Raden Biroum Bernardianto didampingi rekannya saat diwawancarai awak media usai melaksanakan sosialisasi di balai desa Matabu, kecamatan Dusun Timur, Kamis (21/03/2024).

"Kita mengucapkan terima kasih kepada kepada Pak Kades yang sudah memfasilitasi tempat dan waktunya, pada intinya ternyata banyak keluhan-keluhan masyarakat yang selama ini tidak sampai ke kami, mungkin ketidaktahuan masyarakat dan kami juga punya keterbatasan dalam rangka melakukan sosialisasi maksudnya ada lembaga yang bisa bertindak sebagai walinya rakyat dalam pelayanan publik ini. Jadi keluhan-keluhan itu bermacam-macam yang kami terima tadi, ada terkait dengan dinas lingkungan hidup, terkait pelayanan pemerintah daerah, pelayanan badan usaha seperti rumah sakit dan bahkan di bidang pertahanan pun ada," ucap Raden.

Menurutnya, kehadiran Ombudsman sebagai lembaga negara yang punya kewenangan untuk melakukan pengawasan pelayanan publik dan melakukan pencegahan dan menerima laporan pengaduan dari masyarakat.

"Kami dalam melaksanakan pengawasan pelayanan publik itu ada dua bidang kegiatan, yang pertama adalah bidang pencegahan yang kedua adalah pemeriksaan laporan, salah satunya dalam pemeriksaan laporan itu kita melakukan penerimaan dan verifikasi laporan-laporan yang masuk," terangnya.

Raden juga menyebutkan salah satu programnya adalah dengan melakukan jemput bola ke lapangan untuk mendengarkan keluhan, masukan dari masyarakat terkait pelayanan publik untuk bisa melakukan diskusi bersama bahkan menerima aduan.

"Selama saya menjabat 4 tahun ini Bartim merupakan salah satu kabupaten yang raportnya paling merah, walaupun di tahun 2023 ini agak sedikit meningkat tapi masih perlu perbaikan banyak dan secara rangking kualifikasinya masih paling rendah di Kalimantan Tengah.

Menyikapi hal itu, secara kelembagaan, Raden meminta pihak-pihak terkait ini menjadi perhatian khusus bahwasanya indikator yang dilakukan Ombudsman ditemukan ada 4 dimensi yang di lakukan, ada masalah input, masalah proses output dan pengelolaan pengaduan dan lain-lain.

"Dalam prosesnya, dasar hukum dan lain-lain dalam aksi pelayanannya, bagaimana penyediaan kompetensi orangnya, lalu juga persepsi masyarakat. Kita mensurvei masyarakat bagaimana pendapatnya terhadap pelayanan," ungkap Raden.

Itu menggambarkan juga bahkan persepsi kompetensi ASN yang memberi pelayanan juga kita wawancarai termasuk pengelolaan pengaduan. Jadi perlu diingat di sini pengaduan pelayanan publik itu ketika bernilai kosong itu belum tentu sukses, bisa jadi masyarakat kurang menaruh kepercayaan ketika melaporkan, lanjut Raden menjelaskan.

Raden juga mengingatkan pihak terkait lebih memberi pelayanan yang baik, lakukan diskusi sama pelanggan dan jangan menunggu mereka (pelanggan) masukkan aduan atau saran karena membangkitkan citra pelayanan publik yang baik itu tidak mudah dan perlu waktu.

Ombudsman juga mencatat rapor merah yang didapat kabupaten Barito Timur sejak 2021 hingga 2022 dan tahun 2023 raport kuning. Disamping itu, Ombudsman menyarankan sebagai warga negara layak mendapatkan pelayanan publik yang baik.

"Itu adalah hak warga negara dan itu kewajiban penyelenggara negara, penyelenggara pemerintah. Jadi jangan dibalik itu yang pertama, yang kedua kita ini kan negara hukum, jadi silakan masyarakat melapor dan saya bermohon sekali kepada kawan-kawan media terutama juga aparatur desa memberikan pencerahan kepada masyarakat karena kita ini punya hak hukum juga terhadap pelayanan publik," jelas Raden.

Menindaklanjuti keluhan maupun laporan tersebut, Raden menjelaskan bahwa pihaknya akan verifikasi semua, dan memilah mana yang layak dan menjadi laporan masuk atau nanti akan lakukan kegiatan propartif.

"Artinya kita meminta perhatian dan diskusi kepada pihak-pihak terkait dan Ombudsman ini ada kualifikasi laporan yang sederhana ada yang sedang dan ada yang berat. Dan yang sederhana itu maksimal 3 bulan tapi kita melihat sikon nya, kita lihat permasalahannya," pungkasnya. (BRP)