PEMAHAMAN MASYARAKAT TERHADAP OMBUDSMAN BABEL MASIH MINIIM, MESKI LAPORAN YANG DITERIMA MENINGKAT

Selasa, 31 Januari 2023 - Agung Nugraha

BANGKAPOS.COM, BANGKA - Ombudsman merupakan sebuah lembaga negara yang mengawasi penyelengaraan pelayanan publik yang diselenggarakan penyelengara negara, pemerintah, BUMN, swasta atau perorangan, yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu.

Berikut ini wawancara eksklusif Bangkapos.com dengan Kepala Perwakilan Ombudsman Babel, Shulby Yozar Ariadhy dalam Ngopi Sob di Warkop Akew, Senin (31/1/2023).

T: Sejak kapan Ombudsman Babel berdiri dan apa tugasnya?

J: Ombudsman Babel sebuah lembaga pengawasan yang berdiri sejak 2001 lalu. Ombudman Babel memiliki kewewangan dalam mengawasi seluruh kegiatan pemerintah, BUMN, swasta atau perorangan yang mengunakan dana APBN atau APBD.

Ombudsman Babel bertugas menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, melalukan pemeriksaan, menindaklanjuti laporan, melakukan investigasi, membangun jaringan kerja, melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam pelayanan publik.

T: Jenis-jenis maladministrasi apa saja apa yang diproses oleh Ombudsman ?

J: Dalam menjalankan tugas sebagai lembaga pengawas, Ombudsman Babel melayani 10 jenis maladministrasi yang dapat diadukan oleh masyatakat dalam pelayanan publik.

Di antaranya penundaan berlanjut, tidak memberikan pelayanan, tidak kompeten, penyalahgunaan wewenang, permintaan imbalan, penyimpangam prosedur, bertindak tidak layak/patut, berpihak, konflik kepentingan, dan diskriminasi.

Adapun pelayanan publik eksternal yang diawasi baik di bidang pendidikan, kesehatan, kepolisian, jaminan sosial dan lainnya, yang menjadi objek pengawasan dalam pelayanan publik.

T: Ada berapa laporan yang diterima selama 2022 ?

J: Sepanjang tahun 2022, Ombudsman Babel menerima sebanyak 191 laporan masuk dari berbagai instansti, baik pemerintah, swasta, hingga individual. Di mana pendidikan, perhubungan dan infrastruktur, kesehatan, dan jaminan sosial, menjadi laporan yang kerap diterima Ombudsman, dan masuk dalam lima besar laporan tertinggi.

Secara persentase secara umun sepanjang tahun 2022 Ombudsman Babel telah melakukan pemeriksaan 80 -90 persen berkas atau kurang lebih 20 persen yang belum terselesaikan.

T: Seperti apa proses penyelesaian laporan yang dilakukan Ombudsman?

J: Dalam proses penyelesaian laporan yang diterima, Ombudsman menindaklanjuti dengan mekanisme penyelesaian formal serta informal, dan sesuai dengan skema pencegahan maladministrasi.

Keluhan yang diproses Ombudsman dari pelapor, menjadi indikator penyelesian. Setelah menerima laporan, dilakukan rapat pleno, pemeriksaan serta klarifiksasi. Apabila memungkinkan dilakukan penyelesaian, maka untuk tahap pemeriksaan dihentikan.

Tapi apabila tidak mendapat penyelesaian, maka dikeluarkan tindakan korektif dan dilakukan proses berikutnya ke Ombusman Pusat RI untuk dilakukan monitoring.

T: Bagaimana akses Ombudsman yang bisa dikonfirmasi masyarakat jika menemukan maladministrasi?

J: Ombudsman merupakan lembaga negara yang semua berhak mengakses pelayanan dan terbuka, dengan masa respons paling lama selama 14 hari.

Apabila ada masyarakat yang menemukan maladministrasi, dapat langsung melakukan pengaduan ke kantor Ombusdman Bangka Belitung, melalui WA pengaduan ke 08119733637, atau email pengaduan.babel@ombudsman.go.id

T: Seberapa paham masyarakat terhadap Ombudman?

J: Keberadaan Ombudsman di masyarakat Bangka Belitung dinilai masih sangat minim, meski beberapa tahun terakhir jumlah laporan yang masuk atau diterima meningkat.

Ombudsman terus meningkatkan literasi dan kolaborasi dengan turut ke berbagai kegiatan atau objek pengguna layanan dalam memperkenalkan keberadaan Ombudsman. (Bangkapos.com/Sela Agustika)

Penulis: Sela Agustika | Editor: Novita