

PUNYA KELUHAN TERKAIT PELAYANAN PUBLIK, INI CARA MELAPOR KE OMBUDSMAN SULTRA

Selasa, 26 Oktober 2021 - Tety Yuniarti

Kendari - Ombudsman Sulawesi Tenggara (Sultra) membuka beberapa kanal untuk menerima laporan masyarakat terkait pelayanan publik yang dikeluhkan buruk atau malaadministrasi.

"Yang pertama datang langsung ke Kantor Ombudsman Sultra, di Jalan Abdullah Silondae Nomor 114. Kemudian bisa lewat WA pengaduan Ombudsman Sultra di 08112403737," kata Kepala Perwakilan Ombudsman RI Sultra, Mastri Susilo kepada Kendariinfo, Senin (25/10/2021).

Selain itu, jika masyarakat ingin melapor langsung ke WhatsApp pengaduan Ombudsman RI Pusat bisa melalui nomor 082137373737 atau melalui situs web resmi Ombudsman.

Adapun untuk melapor, ada beberapa syarat yang harus dipenuhi pelapor yaitu yang bisa melapor ke Ombudsman adalah korban langsung atau kuasa korban yang diberi kuasa untuk melapor.

"Tidak mesti pengacara, bisa perorangan," jelasnya.

Selain itu, syarat lain yang harus dipenuhi yaitu pelapor adalah Warga Negara Indonesia (WNI) dan kasus yang dilaporkan tak lebih dari dua tahun sejak kejadian tersebut terjadi.

"Kemudian, pernah disampaikan komplain ke terlapor atau ke atasan terlapor dan tidak mendapat tindak lanjut. Baru melapor ke Ombudsman," sambungnya.

Setelah itu, Mastri menjelaskan terkait laporan tersebut, biasanya pelapor diminta untuk membuat kronologis laporan.

"Jadi kronologisnya seperti apa, terlapor siapa yang ditemui, kapan, di mana. Apakah ketemunya langsung atau lewat surat. Termasuk dokumen-dokumen yang dibutuhkan itu bisa dilampirkan," ujarnya.

Selanjutnya Bidang PVL (Penerimaan dan Verifikasi Laporan) dari Ombudsman Sultra melakukan verifikasi atas laporan tersebut.

Jika memenuhi syarat formal dan materiel, laporan baru bisa ditindaklanjuti dalam rapat perwakilan untuk ditingkatkan menjadi laporan pemeriksaan.

"Setelah itu baru proses pemeriksaan berjalan, klarifikasi laporan, permintaan keterangan kepada terlapor, kepada pihak terkait, baik secara langsung maupun tidak langsung," imbuhnya.

Di akhir, Ombudsman Sultra baru membuat laporan akhir yang berisi substansi laporan, regulasi-regulasi terkait, pendapat Ombudsman, serta tindakan korektif Ombudsman yang harus ditindaklanjuti oleh terlapor.

Mastri melanjutkan, berdasarkan UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik semua yang terkait pelayanan publik meliputi administrasi publik, barang publik, hingga jasa publik bisa dilaporkan oleh masyarakat kepada Ombudsman.

"Jadi tiga substansi itu yang bisa dilaporkan ke Ombudsman. Artinya semua layanan yang diberikan oleh pemerintah mulai sejak proses kelahiran sampai meninggal itu menjadi fokus pengawasan oleh Ombudsman yang dilakukan oleh pemerintah, BUMN, BUMD, maupun perorangan swasta," pungkasnya.