SEMAKIN BANYAK MASYARAKAT BALI MENGAWASI PELAYANAN PUBLIK DI 2024

Selasa, 14 Januari 2025 - bali

DENPASAR, NusaBali.com - Partisipasi masyarakat Bali dalam proses pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik meningkat di tahun 2024. Ini terlihat dari jumlah akses layanan Ombudsman RI (ORI) Perwakilan Provinsi Bali oleh masyarakat sepanjang tahun lalu.

Ombudsman Bali mencatat sebanyak 1.139 akses layanan telah dipakai masyarakat sepanjang 2024. Akses layanan yang dimanfaatkan terdiri dari 460 konsultasi, 111 laporang masyarakat, 254 respons cepat Ombudsman (RCO), dan 134 tembusan.

Statistik akses layanan Ombudsman di tahun 2024 ini menjadi yang tertinggi dalam 12 tahun terakhir dan terus mengalami peningkatan. Di mana, ada sebanyak 827 akses layanan yang dimanfaatkan sepanjang tahun 2023, statistik yang stabil sejak 2021.

"Yang tinggi memang konsultasi karena kami terima dari kegiatan PVL (penerimaan dan verifikasi laporan) on the spot, jemput bola. Kemudian, RCO yang sifatnya kegawatdaruratan, berbeda dengan laporan reguler yang perlu diverifikasi," ujar Kepala Perwakilan ORI Provinsi Bali Ni Nyoman Sri Widhiyanti di Denpasar, Senin (13/1/2025).

Surat tembusan kepada Ombudsman juga dimasukkan ke kategori penggunaan akses layanan. Kategori ini memasukkan surat laporan/aduan permasalahan kepada instansi penyelenggara pelayanan publik yang ditembuskan ke Ombudsman agar turut diatensi.

Mengkhusus di kategori laporan masyarakat dan RCO, ada 13 substansi yang dikeluhkan publik. Keluhan mengenai perhubungan dan infrastruktur jadi yang paling banyak yakni 177 laporan. Lantas, disusul keluhan mengenai pendidikan dengan 26 laporan, lingkungan hidup 22 laporan, dan masalah air 20 laporan.

"Kami berhasil menutup sebanyak 375 laporan dan 10 laporan masih berproses selama 2024. Secara target, sudah 107,14 persen terpenuhi dari target yang diberikan yaitu menyelesaikan 350 laporan," imbuh Sri.

Perempuan Bali kelahiran Cimahi, Jawa Barat ini menilai bahwa kesadaran masyarakat Pulau Dewata terhadap hak mereka untuk mendapat pelayanan publik telah meningkat. Dan, hal itu dilindungi UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

"Sehingga, masyarakat mulai ada keberanian untuk melapor kalau misal mereka tidak mendapat pelayanan yang sesuai. Selain itu, kami banyak melakukan jemput bola selama 2024 dan titik-titiknya kami perluas sampai ke desa-desa," tegas Sri Widhiyanti. *rat