

SESALKAN INTIMIDASI SMAN 7 CIREBON, BEGINI TANGGAPAN PERWAKILAN OMBUDSMAN JABAR

Selasa, 18 Februari 2025 - Jabar

BANDUNG, iNewsCimahi.id - Perwakilan Ombudsman Provinsi Jawa Barat Dan Satriana menyesalkan intimidasi terhadap siswa SMAN 7 Cirebon yang sebelumnya menyampaikan pengaduan atau keluhan mengenai dugaan pemotongan bantuan melalui Program Indonesia Pintar (PIP) yang seharusnya diterima peserta didik dari keluarga miskin atau rentan miskin.

"Di satu sisi, kami mengapresiasi berbagai pihak yang telah cepat merespon dan memprioritaskan perlindungan dan pendampingan para siswa tersebut agar hak mereka untuk mengikuti seluruh proses pembelajaran tidak terhambat, apalagi dikaitkan dengan pengaduan mereka tersebut," papar Dan Satriana.

Di sisi lain, lanjut Dan Satriana, kejadian ini menjadi pelajaran berharga dan mengingatkan kita bahwa sebagian pelaksana pelayanan publik masih belum memahami undang-undang pelayanan publik yang menjamin hak masyarakat untuk mengadakan pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan.

"Bahkan undang-undang pelayanan publik mewajibkan penyelenggara pelayanan publik membantu masyarakat dalam memaharni hak dan tanggung jawab mereka dalam pelayanan publik," ucapnya.

Menurut dia, penyelenggara pelayanan publik harus merubah paradigma lama yang menempatkan pengaduan atau keluhan sebagai sesuatu yang negatif dan perlu "dihilangkan". Pengaduan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari pelayanan publik.

"Melalui pengaduan kita akan mendapatkan masukan untuk menjaga penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan standar yang ditetapkan. Pengaduan juga harus dilihat sebagai masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan perkembangan kebutuhan dan harapan dari masyarakat," ucapnya.

Dari kejadian ini juga pihaknya perlu mereview mekanisme pengawasan dan pengelolaan pengaduan terhadap Program Indonesia Pintar (PIP).

"Apabila saluran pengelolaan pengaduan dan pengawasan internal sudah berjalan optimal, tentunya keluhan atau pengaduan terhadap PIP seharusnya dapat disampaikan dan diselesaikan melalui saluran pengaduan internal secara berjenjang dari mulai sekolah sampai Kementerian," paparnya.

Dirinya berharap, mudah-mudahan pengaduan ini dapat dijadikan momentum oleh Kementerian dan Pemerintah Daerah untuk menindaklanjuti dugaan pemotongan bantuan PIP tidak saja di Cirebon, tapi penyelenggaraan PIP secara keseluruhan.

"Selanjutnya, Kementerian dan pemerintah Daerah segera memperbaiki sistem pengelolaan dan penyelesaian pengaduan PIP agar dugaan penyimpangan seperti ini tidak berulang lagi di masa mendatang," pungkas Dan Satriana.