

OMBUDSMAN BABEL TUTUP POSKO PENGADUAN, TERCATAT 153 PENGADUAN YANG DITANGANI DAN MEMPEROLEH PENYELESAIAN

Jum'at, 17 Mei 2024 - kepbabel

Siaran Pers

0022/HM.01/V/2024

Jum'at, 17 Mei 2024

Pangkalpinang - Perwakilan Ombudsman Babel sejak awal Maret tahun ini telah membuka posko pengaduan khusus terkait layanan Air, Perhubungan dan Infrastruktur. Tercatat sebanyak 153 pengaduan masyarakat telah ditangani oleh Ombudsman Babel dan telah mendapatkan penyelesaian dari instansi Terlapor.

Ombudsman Babel telah posko tersebut dibuka sejak tanggal 01 Maret sampai. 01 Mei 2024 yang disosialisasikan melalui kanal-kanal pengaduan. "Ombudsman Babel merasa antusiasme masyarakat menyampaikan keluhan melalui posko pengaduan begitu cukup baik, permasalahan layanan dasar menjadi bagian strategis bagi Ombudsman untuk mendorong penyelenggara pelayanan publik agar memperhatikan kebutuhan layanan kepada masyarakat," ujar Yozer kepada awak media, Jum'at (17/5/2024) bertempat di Kantor Perwakilan Ombudsman Babel.

Tujuan dibukanya posko aduan tersebut adalah sebagai salah satu bentuk pengawasan pelayanan publik yang dapat menjangkau seluruh masyarakat Kepulauan Bangka Belitung, serta meningkatkan kesadaran masyarakat sebagai pengawas eksternal sekaligus sebagai pengguna aktif fasilitas layanan publik. Posko pengaduan tersebut mengangkat tema dengan layanan yang bersifat mendasar seperti jalan dan air.

"Ombudsman telah menerima sebanyak 153 aduan yang terdiri dari 151 aduan terkait jalan rusak serta 2 laporan terkait tagihan dan air yang tidak mengalir. Semua tindak lanjut penanganan aduan tersebut dilakukan dengan mekanisme RCO (Reaksi Cepat Ombudsman) sehingga penanganannya dapat segera ditindaklanjuti. Selain menggunakan mekanisme RCO, identitas masyarakat juga dapat dirahasiakan serta gratis/tidak dipungut biaya," ungkap Yozer.

Seluruh pengaduan tersebut berhasil diselesaikan dan telah ditutup dengan hasil telah mendapatkan penyelesaian dari instansi terkait. Dengan diberikannya penyelesaian dari instansi terkait, masyarakat yang mengadu merasa terbantu dan terjembatani terhadap permasalahan yang telah lama mereka hadapi tetapi tidak kunjung mendapatkan tindak lanjut sebagaimana harapan masyarakat.

Yozer menambahkan telah selesainya semua laporan tersebut tidak terlepas dari kesadaran instansi Terlapor untuk menyelesaikan masalah tersebut secara mandiri. Dalam mendorong kesadaran tersebut, Ombudsman menggunakan pendekatan *magistrature of influence* ketimbang pendekatan *magistrature of sanction*, yaitu memberikan pengaruh kepada penyelenggara pelayanan publik agar dapat memberikan kepastian layanan kepada warga masyarakat.

"Masyarakat yang melaporkan terkait laporan tersebut memberikan ucapan terima kasih kepada Ombudsman Babel atas penanganan laporannya. Tentu ini menjadi penyemangat bagi Ombudsman Babel untuk hadir membantu masyarakat sesuai dengan kewenangan dan tugasnya," tutur Yozer.

Kepala Perwakilan Ombudsman Babel, Shulby Yozer Ariadhy menyatakan Posko Pengaduan kali ini resmi ditutup. Ombudsman Babel akan terus melakukan evaluasi terkait pembukaan posko-posko pengaduan layanan dengan tema lainnya. Tentu saja hal tersebut bertujuan agar dapat mengakomodir keluhan masyarakat terutama menyangkut layanan dasar yang ada di Kepulauan Bangka Belitung.

Ombudsman Babel berharap kedepannya masyarakat dapat lebih aktif menjalankan perannya dalam melakukan pengawasan layanan publik yang ada di sekitarnya agar dapat tercipta layanan publik tanpa maladministrasi.

"Meskipun posko pengaduan air, infrastruktur dan perhubungan telah ditutup bukan berarti masyarakat tidak bisa menyampaikan lagi laporan terkait masalah tersebut. Masyarakat bisa melaporkan, tentu kami mempertimbangkan tingkat penanganan laporan tersebut apakah masuk kategori laporan umum atau perlu penanganan khusus," tutup Yozer.

Narahubung:

Agung Nugraha (085367194837)

Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Ombudsman RI Perwakilan Babel

Humas Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung

Kantor Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung

Jln. Ahmad Yani No.3 Pangkalpinang-Provinsi Kepulauan Bangka Belitung

www.ombudsman.go.id