

# PEMERIKSAAN LAPORAN MASYARAKAT DI NEGERI LASKAR PELANGI

Senin, 26 April 2021 - Umi Salamah

Dalam melaksanakan tugasnya sebagai kantor perwakilan, maka wilayah kerja Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung meliputi semua wilayah di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, terdiri atas 1 pemerintah provinsi, 1 pemerintah kota, 5 pemerintah kabupaten di Pulau Bangka dan 2 pemerintah kabupaten di Pulau Belitung.

Wilayah dengan karakter kepulauan seperti ini tentu punya keunikan sendiri dalam melakukan pengawasan penyelenggaraan layanannya. Sekalipun kantor perwakilan berkedudukan di Kota Pangkalpinang (Pulau Bangka) namun tentu dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya, Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung juga harus menjangkau Pulau Belitung, pulau yang lebih populer disebut negeri laskar pelangi. Å

## Akses Aduan

Berdasarkan data sistem Ombudsman RI di SIMPeL 3, Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung telah menerima lebih 1.600 akses aduan dari tahun 2016 - sekarang. Jika dihitung mulai dari tahun pembentukan, yaitu 2013 maka bisa mencapai hampir 1.800 akses aduan. Bahkan per tanggal 25 April 2021, Kantor Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung menduduki peringkat pertama dengan jumlah akses aduan tertinggi dibanding kantor perwakilan lainnya, yaitu sebanyak 297 akses aduan.

Akses aduan tersebut tidak semua berupa laporan masyarakat karena memang sebagian besar aduan berupa konsultasi non-laporan. Ada beberapa faktor kenapa akhirnya konsultasi belum sampai pada tahap laporan. Diantaranya sebagian Pelapor masih khawatir, takut dan ragu untuk membuat laporan karena stigma masyarakat "melapor itu buruk" masih kental. Sebagian lagi karena setelah konsultasi dengan Ombudsman mereka telah mendapat tanggapan dan penyelesaian dari instansi penyelenggara.

Sama halnya dengan Ombudsman RI, maka Kantor Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung juga memiliki tupoksi yang sama. Salah satunya adalah melakukan pemeriksaan laporan. Perlu dipahami bahwa tidak semua laporan masyarakat akhirnya sampai pada pemeriksaan substansi karena terhadap laporan tersebut terlebih dahulu dilakukan verifikasi formil dan materiil. Selanjutnya dilakukan pembahasan pada rapat perwakilan guna menentukan apakah laporan tersebut masuk dalam kewenangan Ombudsman atau tidak. Jika pada rapat pembahasan materiil diputuskan itu menjadi kewenangan maka akan masuk pada tahap pemeriksaan. Å

Laporan yang diadakan ke Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung terdiri atas beragam substansi mulai dari pendidikan, kepegawaian, kependudukan dan lain sebagainya. Saat ini cara penyampaian aduan tidak lagi dominan dengan datang langsung, penggunaan Å WA Center Å juga meningkat drastis sejak 2019 lalu. Untuk kategori lain memang beragam namun untuk sebaran asal kota/kabupaten masyarakat yang melapor masih belum merata karena dominasi rata-rata Pelapor berasal dari wilayah di Pulau Bangka. Sedangkan Pulau Belitung masih sangat minim sekali.

## Statistik Aduan Setiap Tahun

Secara statistik dapat dilihat bahwa laporan dari masyarakat di negeri laskar pelangi cenderung sedikit, bahkan belum pernah sampai 10% dari jumlah laporan di Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung dalam kurun waktu 5 tahun terakhir. Asal kota/kabupaten Pelapor masih didominasi oleh masyarakat wilayah Kota Pangkalpinang yang setiap tahun bisa mencapai lebih dari 40%, diikuti Kabupaten Bangka, Bangka Barat, Bangka Selatan dan Bangka Tengah. Kecenderungan ini tentu mengasumsikan bahwa otomatis pelaksanaan tugas berupa pemeriksaan laporan tentu akan jarang sekali menyentuh negeri laskar pelangi tersebut.

Pada tahun 2016, Pelapor dari masyarakat wilayah Pulau Belitung hanya sekitar 5% saja. Tahun 2017 dari 120 laporan masuk tahap pemeriksaan, akses aduan masyarakat dari pulau belitung kurang dari 1% atau hanya 1 laporan. Tahun 2018 sedikit meningkat sekitar 6% dari 122 laporan yang masuk tahap pemeriksaan. Tahun 2019, pelapor dari negeri laskar pelangi turun hingga 4% dari 80 akses aduan. Tahun 2020, meningkat sedikit sekitar 6% dari 121 laporan. Sedangkan pada triwulan 1 tahun 2021, dari semua akses aduan yang mencapai lebih dari 200 pelapor yang berasal dari negeri laskar pelangi baru sekitar 3% saja.

## Riksa di Negeri Laskar Pelangi

Satu hal yang penting dipahami bahwa sedikitnya laporan di Pulau Belitung maka bukan berarti kualitas layanan sudah baik. Pun begitu sebaliknya, dengan banyaknya laporan di wilayah Pulau Bangka maka bisa diartikan pelayanannya

dianggap kurang baik. Penilaian kualitas layanan penyelenggara layanan kepada masyarakat tentu tidak sesederhana itu, tidak saja berdasar data statistik. Karena bisa ada faktor-faktor lain yang mempengaruhi.

Sekalipun saat ini teknologi informasi berkembang dengan sangat pesat, tentu tidak bisa menjamin bahwa masyarakat di negeri laskar pelangi juga tahu bahwa ada lembaga negara untuk mengadu/melapor pelayanan yang tidak sesuai standarnya. Atau ada masyarakat yang tahu informasi tersebut namun takut dan ragu membuat laporan. Mitos bahwa mengadu itu buruk bisa saja masih mempengaruhi masyarakat untuk akhirnya memilih diam dan memaklumi.

Terlepas dari faktor dan asumsi yang ada, Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung tentu tetap berupaya melaksanakan tugas dan fungsinya secara optimal. Sesuai dengan wilayah kerja maka tuntutan untuk memberi kontribusi terhadap perbaikan layanan secara berkelanjutan di negeri laskar pelangi adalah kewajiban yang harus dipenuhi.

Walau minim laporan, namun di beberapa laporan yang telah ditindaklanjuti terbukti memberi efek ampuh ke penyelenggara dan bisa diselesaikan sesuai harapan Pelapor. Ini tentu bisa jadi poin untuk membangun kepercayaan masyarakat di Pulau Belitung. Selain itu, tanpa ada Pelapor langsung Ombudsman juga diberi wewenang melakukan pemeriksaan atas isu-isu layanan publik dengan investigasi atas prakarsa sendiri. Ini bisa jadi salah satu kunci untuk menyakinkan masyarakat Pulau Belitung bahwa Ombudsman Babel juga hadir untuk mereka. Walau terpisah pulau namun kepentingan perbaikan layanan harus mengakomodir siapa saja masyarakatnya dan dimana saja tempatnya. Termasuk negeri laskar pelangi di seberang sana. (MA)

Â #artikel #riksa #2021 #ORI #kepbabel