

REFLEKSI DAN TARGET RIKSA OMBUDSMAN BABEL 2021

Kamis, 21 Januari 2021 - Umi Salamah

Pada tahun 2020, Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung tercatat mengalami peningkatan drastis dalam jumlah aduan masyarakat dari tahun sebelumnya. Tahun 2019, aduan yang masuk tercatat sebanyak 84 aduan sedangkan tahun 2020 menerima sebanyak 733 aduan. Berarti tercapai peningkatan yang cukup signifikan sebanyak 772% dimana aduan tersebut terdiri dari 147 laporan masyarakat, 2 laporan pelimpahan, 7 laporan investigasi atas prakarsa sendiri, 408 konsultasi non laporan, 132 laporan daring posko Covid-19 dan 37 tembusan. Dalam hal penyelesaian laporan pun juga mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya. Pada tahun 2019, penyelesaian laporan mencapai angka 70% tetapi pada tahun 2020 terdapat lonjakan penyelesaian laporan menjadi 83%.

Banyak hal yang disinyalir menjadi penyebab meningkatnya aduan masyarakat pada tahun 2020, antara lain bertambahnya Sumber Daya Manusia yang semakin memperkuat kelembagaan Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung yang dalam komitmen penyelesaiannya mengusung pola kerja kolaboratif, meningkatnya aksesibilitas masyarakat, meningkatnya kepercayaan masyarakat, masifnya sosialisasi dan program kegiatan yang semakin mendekati kepada masyarakat, serta adanya peran narahubung setiap instansi/lembaga penyelenggara pelayanan publik dalam percepatan penyelesaian laporan.

Capaian tersebut tentu saja tidak terlepas dari komitmen bersama yang tidak mungkin diselesaikan secara personal, komitmen dan kerjasama yang baik dalam menyelesaikan laporan masyarakat sangat besar mempengaruhi peningkatan jumlah aduan dan penyelesaian laporan tersebut.

Strategi Kerja

Sistem kerja kolaboratif memberikan dampak yang cukup signifikan dalam membantu peningkatan penyelesaian laporan masyarakat tahun 2020. Selain itu terdapat strategi lain yaitu adanya monitoring secara berkala yang ketat. Monitoring tersebut menjadi semacam pengingat bahwa terdapat laporan masyarakat yang harus segera diselesaikan dengan penanganan yang tepat. Adanya diskusi atau bedah laporan ketika terdapat laporan dengan klasifikasi berat atau kompleks. Penyelesaian laporan secara informal juga menjadi salah satu kunci Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung mencapai hal tersebut yaitu dengan memaksimalkan peran Narahubung setiap instansi penyelenggara layanan publik dalam tahapan penyelesaian laporan terbukti efektif terhadap percepatan penyelesaiannya.

Aktifnya sosialisasi melalui media sosial semakin memperluas jaringan dan eksistensi Ombudsman di tengah-tengah masyarakat Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Penyediaan kanal-kanal pengaduan yang bervariasi juga menjadi faktor semakin meningkatnya aduan masyarakat. Program-program kegiatan dijalankan secara maksimal dan efisien menyebabkan Ombudsman semakin dikenal oleh masyarakat provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

Komitmen Riksa Tahun 2021

Dengan adanya perubahan SOTK pada awal tahun 2021, tidak melemahkan semangat dan kerja kolaboratif yang diusung pada awal tahun, Keasistenan Pemeriksaan Perwakilan Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung tetap memiliki komitmen yang kuat dalam mencapai target dan terus meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

Kesepahaman yang telah terjalin wajib dipertahankan. Pola kerja yang baik harus juga didukung dengan komitmen yang tinggi. Tak main-main, tahun 2021 target penyelesaian laporan pun sudah ditetapkan. Diharapkan sampai dengan akhir tahun 2021 nanti ada 180 laporan masyarakat yang diselesaikan. Target ini meningkat sekitar 67% dibandingkan tahun lalu yang hanya menargetkan 120 laporan selesai. Mari bekerja keras untuk riksa Ombudsman Babel yang lebih baik.

#RiksaBabel #2021 #Strategi

#ArtikelOmbudsmanBabel #BeritaPerwakilanBabel #KabarPerwakilan Babel