

# OMBUDSMAN PERCEPAT PENANGANAN LAPORAN MASYARAKAT MELALUI RCO

Jum'at, 09 April 2021 - Deny Rendra

PEKANBARU, KORANRIAU.co - Ombudsman RI Perwakilan Riau memberi ruang kepada masyarakat untuk melaporkan kualitas pelayanan publik yang diterimanya dari pemberi layanan. Mengakomodir dengan cepat laporan kelompok marginal tersebut, Ombudsman RI menghadirkan sistem Respon Cepat Ombudsman (RCO).

Melalui RCO ini lebih memberi kesempatan pada masyarakat untuk menyampaikan keluhan atau pengaduan ketika pelayanan yang diterima tidak sesuai harapan atau tidak sesuai dengan janji pemberi layanan. Karena, seharusnya pengaduan yang diterima oleh instansi selayaknya harus dikelola secara baik.Â

Mekanisme pengaduan merupakan salah satu cara organisasi untuk memperoleh feed back dari pengguna atas layanan yang telah diberikannya. "Respon atas pengaduan dari aspek kecepatan dan ketepatan penanganan merupakan penentu kesan pertama dari masyarakat yang menyampaikan laporan," ujar Anggota Ombudsman RI Hery Susanto SPI, MSI, Jumat (9/4/2021).

Adapun kategori pengaduan RCO ini seperti atas pelayanan infrastruktur jalan, pelayanan PLM, pelayanan air serta pelayanan publik lain seperti energi, perhubungan, infrastruktur yang membutuhkan percepatan penanganan.

Setakat ini, kata Hery Ombudsman RI telah bekerja maksimal meski kondisiÂ keterbatasan anggaran serta dampak pandemi Covid, berbeda dengan lembaga pelayanan publik yang memiliki anggaran. Bahkan kedepan, Ombudsman akan lebih membangun jaringan kerja dengan semua elemen masyarakat, termasuk media massa.Â

"Kami berupaya membangun kembali kerjasama dengan semua elemen. Kami butuh media sebagai jembatan pelaporan dari masyarakat. Jadi, dasar dibentuknya RCO ini sebagai upaya jemput bola bagi Ombudsmen untuk membantu kelompok marginal," tutur Hery pula.

Kritik Lembaga Pelayanan Publik Hery Susanto juga mengkritisi lembaga pelayanan publik yang punya anggaran namun minim mengalokasikan anggaran untuk kelompok masyarakat, termasuk media.Â

"Saat ini terkesan anggaran di lembaga pelayan masyarakat hanya dari, oleh untuk mereka, tapi kan ada media, share donk anggaran itu untuk media, libatkan media, ajak dialog. Jangan hanya anggaran untuk peningkatan gaji, tunjangan yang sudah berlipat tinggi," sentil Hery.

Sebab, kalau ini hanya ditangani dari mereka untuk mereka dan tidak melibatkan stake holder bagaimana masyarakat tahu. "Contoh persoalan klaim BPJS, bagaimana mereka tau contoh klaim secara online, kalau yang jelasin hanya BPJS sendiri atau terbatas, tidak turun ke pabrik, serikat pekerja. Ini harus diperluas. Selama ini mereka beralasan tak ada duit itu bukan alasan," kritiknya pula. (rid)