

PERAN PVL SEBAGAI PINTU AWAL PENYELESAIAN LAPORAN

Kamis, 09 Januari 2020 - Muhammad Burhan

Salah satu persyaratan menyampaikan laporan kepada Ombudsman Republik Indonesia adalah bahwa pelapor harus sudah menyampaikan laporan secara langsung kepada pihak terlapor atau atasannya tetapi laporan tersebut belum mendapatkan penyelesaian sebagaimana mestinya. Ketentuan ini menjadi syarat wajib, jika masyarakat ingin laporannya ditindaklanjuti oleh Ombudsman. Syarat menyampaikan laporan tersebut, tidak harus secara tertulis, tetapi juga bisa secara lisan, namun dalam hal laporan disampaikan secara lisan, pelapor akan kesulitan menunjukkan bukti apakah benar laporan tersebut telah disampaikan. Walaupun Undang-Undang Pelayanan Publik juga mengatur, Ombudsman wajib menyelesaikan pengaduan masyarakat apabila pengadu menghendaki penyelesaian pengaduan tidak dilakukan oleh penyelenggara, akan tetapi jika dicermati ketentuan ini tidak mengesampingkan ketentuan dalam Undang-Undang Ombudsman Republik Indonesia, namun menjadi pelengkap sehingga menentukan laporan masyarakat bisa ditindaklanjuti atau tidak oleh Ombudsman.

Bicara pemeriksaan kelengkapan persyaratan laporan masyarakat, tentu tidak lepas dari Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL). Keasistenan PVL ini telah dibentuk pada Ombudsman Pusat sampai dengan Ombudsman Perwakilan di seluruh Indonesia, tidak terkecuali di Perwakilan Provinsi Lampung. Keasistenan PVL ini bertugas di antaranya menerima dan memverifikasi (melakukan pemeriksaan) kelengkapan persyaratan laporan yang disampaikan masyarakat kepada Ombudsman, baik formil maupun materiil. Syarat bahwa pelapor sudah menyampaikan laporan kepada terlapor atau atasannya adalah syarat formil sebuah laporan yaitu sejumlah hal administratif yang harus dipenuhi untuk menyampaikan laporan kepada Ombudsman agar dapat ditindaklanjuti. Artinya, bagi masyarakat yang sudah dirugikan secara langsung baik materiil dan immateriil wajib melengkapi syarat ini.

Sekitar akhir Maret 2019, Keasistenan PVL Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung telah menerima pengaduan melalui *Whatsapp* salah satu masyarakat di Kabupaten Tulang Bawang. Pelapor dan warga lainnya mengeluhkan belum dilakukannya pemasangan baru Kwh meter atas permohonan 509 warga oleh pihak PT PLN (persero) setempat. Padahal menurut pelapor, terkait persyaratannya sudah dilengkapi dan biaya/tarif sudah dibayar/dilunasi (sekitar setengah miliar rupiah).

Laporan kemudian diverifikasi dan hasilnya diketahui bahwa pelapor belum menyampaikan laporan secara langsung kepada pihak terlapor atau atasannya dan belum melampirkan dokumen pendukung terkait laporan yang disampaikan. Pada awal April 2019, pelapor dan warga lainnya datang ke Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung untuk melengkapi kekurangan persyaratan laporan. Keasistenan PVL lalu menyampaikan bahwa persyaratan tersebut harus lah dipenuhi, jika tidak maka laporan tidak bisa ditindaklanjuti Ombudsman. Masyarakat lebih memilih laporan secara tertulis dengan alasan surat laporan tersebut menjadi bukti jika masyarakat pada prinsipnya punya iktikad baik untuk menyelesaikan permasalahan tersebut di internal terlapor. Keasistenan PVL kemudian memberikan edukasi dan konsultasi dalam penyusunan surat laporan kepada pihak PT PLN (Persero) setempat.

Dalam hal ini, menjadi penting untuk diketahui tidak semua masyarakat mampu dan berani menyampaikan laporan secara langsung kepada terlapor atau atasannya. Bukan berarti juga, Ombudsman mempersulit masyarakat untuk menyampaikan laporan, akan tetapi dari saat ini perlu dibangun kesadaran masyarakat tentang hak masyarakat menyampaikan laporan kepada terlapor atau atasannya jika mengalami permasalahan pelayanan publik karena dijamin oleh Undang-Undang Pelayanan Publik. Bisa jadi, terkait permasalahan yang dialami pelapor, terlapor atau atasannya belum mengetahui sehingga tidak bisa menyelesaikan permasalahan tersebut.

Dua minggu setelah surat laporan dikirimkan, pelapor menyampaikan kepada Keasistenan PVL jika pihak PT PLN (Persero) setempat telah menindaklanjuti surat laporan, Kwh meter yang ditunggu-tunggu 509 warga telah diterima dan akan dilakukan pemasangan oleh pihak PT PLN (Persero) setempat. Berdasarkan informasi dari pelapor, proses pemasangan Kwh meter terus dilakukan pihak PT PLN (Persero) setempat hingga selesai dilaksanakan pada bulan Mei 2019. Kepada Ombudsman, pelapor menyampaikan ucapan terima kasih karena permasalahan yang dikeluhkan telah diselesaikan. Pada akhirnya, masyarakat yang akan melaksanakan ibadah puasa di Bulan Suci Ramadhan pada bulan Mei 2019 telah diterangi lampu dari listrik PT PLN (Persero).

Dari uraian tersebut di atas, penulis memandang perlunya memaksimalkan peran Keasistenan PVL dalam penyelesaian laporan masyarakat ke depan, yaitu: *Pertama*, Keasistenan PVL harus memberikan edukasi dan konsultasi kepada masyarakat dalam penyusunan surat laporan kepada instansi terlapor (jika pelapor menginginkan laporan disampaikan secara tertulis). Hal itu perlu dilakukan karena tidak semua masyarakat mampu menyusun surat laporan dengan baik, jika surat laporan secara substansi mudah dipahami instansi terlapor maka diharapkan instansi terlapor bisa secepatnya mengambil langkah penyelesaian laporan masyarakat.

Kedua, Keasistenan PVL diberikan kewenangan untuk mengkonfirmasi kepada instansi terlapor terkait penyampaian laporan masyarakat (lisan atau tertulis) sesuai syarat yang diatur dalam Pasal 24 ayat (1) huruf c Undang-Undang Ombudsman Republik Indonesia. Hal itu perlu dilakukan tidak hanya untuk mengetahui apakah laporan masyarakat (lisan

atau tertulis) telah diterima instansi terlapor, lebih penting lagi adalah untuk memastikan laporan masyarakat (lisan atau tertulis) tersebut telah sampai kepada pejabat yang berwenang menyelesaikan (bukan hanya formalitas melengkapi syarat formil saja), karena akan percuma pada akhirnya jika laporan masyarakat (lisan atau tertulis) tersebut sampai kepada pejabat yang tidak memiliki kewenangan untuk menyelesaikan. Selain itu juga, untuk memberikan pemahaman kepada instansi terlapor tentang adanya kewajiban mengelola laporan masyarakat menurut Undang-Undang Pelayanan Publik. Konfirmasi tersebut dapat dilakukan baik secara lisan (telepon) maupun tertulis (surat).

Jika ke-2 hal tersebut di atas dilakukan, maka setidaknya proses penyelesaian laporan masyarakat akan lebih efektif dan cepat serta bisa dilakukan di tahap awal (PVL) tanpa dilakukan proses pemeriksaan yang membutuhkan waktu yang tidak sedikit.