PERINGATI HARI KARTINI, OMBUDSMAN JATENG BUKA LAYANAN PENGADUAN DARING

Rabu, 22 April 2020 - Nafi Alrasyid

Semarang - Bertepatan dengan Hari Kartini, Selasa 21 April 2020, Kantor Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Jawa Tengah membuka layanan pengaduan secara daring (*online)* melalui beberapa kanal yang disediakan, untuk mencegah penyebaran Covid-19 kepada masyarakat yang ingin mengadu ke Ombudsman. Penyelenggara pelayanan publik mulai mengambil kebijakan untuk menerapkan pemberian layanan daring, sejak diumumkannya kasus positif Covid-19 di Indonesia oleh Presiden Jokowi dan Kementerian Kesehatan pada tanggal 3 Maret 2020 silam.

"Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah sendiri menyarankan masyarakat melakukan konsultasi atau pengaduan secara daring (*online)* melalui whatsapp, telepon, posel (*email)*, dan media sosial. Hal ini dilakukan selain untuk menjamin partisipasi masyarakat dalam setiap pengawasan pelayanan publik, terutama terkait jaring pengaman sosial selama pandemi, namun dalam waktu yang bersamaan juga bertujuan memutus mata rantai penyebaran Covid-19 pada masyarakat." ujar Siti Farida, Kepala Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Jawa Tengah.

Ombudsman Republik Indonesia sebagai Lembaga Negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, mendorong masyarakat untuk menyampaikan pengaduan apabila mengalami pelayanan publik buruk terutama terkait jaminan sosial selama pandemi Covid-19 yang diselenggarakan oleh penyelenggara Negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh BUMN, BUMD, dan Badan Hukum milik Negara serta Badan Swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN atau APBD tidak berjalan sebagaimana dimaksud dalam Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan, sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pemerintah pada dasarnya adalah penyelenggara pelayanan kepada publik atau masyarakat, dan masyarakat sebagai pengguna layanan, sekaligus sebagai pengawas dalam layanan yang diaksesnya.

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah menerima 6 (enam) pengaduan/konsultasi terkait pelayanan publik, 3 (tiga) pengaduan disampaikan oleh perempuan dan 3 (tiga) lainnya disampaikan oleh laki-laki. "Dari keenam pengaduan atau konsultasi tersebut, 5 (lima) diantaranya terkait pelayanan publik pada masa pandemi Covid-19, yang berupa keluhan layanan pendidikan oleh satuan penyelenggara pendidikan swasta, layanan akta kelahiran bagi perkawinan campur, permasalahan bantuan langsung tunai, dan layanan kartu prakerja", terang Siti Farida.

Pada dasarnya perempuan dan laki-laki memiliki memiliki peran aktif yang setara dalam mengawasi pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik wajib menyelenggarakan standar pelayanan publik, khusus untuk kaum perempuan, diantaranya berupa loket layanan khusus bagi ibu hamil atau membawa balita, menyediakan ruang laktasi/menyusui, adanya fasilitas bermain anak, sebagaimana diamanatkan oleh Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

"Kami senantiasa hadir mengawasi pelayanan publik pada masa pandemi Covid-19, termasuk penyaluran jaminan sosial yang tepat sasaran. Semoga pandemi ini segera berlalu dan penyelenggara pelayanan publik dapat memberikan pelayanan secara optimal kepada masyarakat", tutup Siti Farida.(ori-jateng, tl)