

GENCARKAN OMBUDSMAN NAMPEL, OMBUDSMAN BABEL GANDENG PEMUDA

Kamis, 18 Maret 2021 - Umi Salamah

Pangkalpinang-Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung terus berinovasi berusaha memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat serumpun sebalai. Salah satu inovasi yang dilakukan adalah Ombudsman Nampel (bahasa bangka berarti bertandang atau berkunjung). Nampel adalah kepanjangan dari nampung pengaduan dan laporan.

Program Ombudsman Nampel direncanakan dilakukan setiap bulan dengan mengundang berbagai instansi penyelenggara pelayanan publik, di program ini masyarakat dapat bertanya secara langsung apa yang menjadi keluhan untuk mempercepat perbaikan pelayanan publik. Tema Ombudsman Nampel kali ini adalah Pemuda Peduli Kualitas Layanan Badan Penyelenggaran Jaminan Sosial Kesehatan.

Pada Ombudsman Nampel episode pertama pada 17 Maret 2021 ini, Ombudsman bekerja sama dengan Badan Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Cabang Pangkalpinang menghadirkan Narasumber Yulisdina Natalia selaku Kepala Bidang Kepesertaan dan Pelayanan Peserta dan dr. Dwi Sulistyono Yudo selaku Kepala Bidang Penjaminan Manfaat Primer. Program perdana ini diawali dengan sambutan dari Kepala Badan Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Cabang Pangkalpinang, dr. Rudy Widjajadi dan dibuka oleh Kepala Perwakilan Ombudsman Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung, Shulby Yozar Ariadhy .

"Kami terus berupaya agar seluruh masyarakat Bangka Belitung mendapatkan pelayanan yang maksimal. Inovasi layanan terus dilakukan dengan pelayanan tatap muka dan non tatap muka seperti melalui Pandawa, CHIKA, VIKI, dan Care Centre. Untuk layanan tatap muka sudah ada 7 kantor cabang untuk melayani peserta di seluruh kabupaten dan kota di Bangka Belitung. Melalui program Ombudsman Nampel ini kami harapkan ada masukan yang konstruktif agar pelayanan bisa lebih baik lagi." Ujar dr. Rudy Widjajadi.

Ombudsman Nampel yang diselenggarakan via zoom ini, juga menghadirkan pemuda untuk menjadi peserta acara secara langsung. Unsur pemuda yang hadir dalam program ini dari unsur mahasiswa dan organisasi kepemudaan, tentunya ada hubungan antara pelayanan publik dengan pemuda seperti dalam sambutan Kepala Perwakilan Ombudsman Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung, Shulby Yozar Ariadhy

"Kali ini pemilihan unsur pemuda sebagai peserta adalah karena dinilai kritis, responsif dan memiliki semangat membangun pelayanan publik yang lebih baik di Bangka Belitung. Pemuda adalah mitra Ombudsman untuk bersama mengawasi pelayanan publik. Ombudsman sangat berbeda dibandingkan lembaga lain yang berorientasi biasanya pada sanksi, tapi Ombudsman berorientasi pada solusi. Pelayanan yang mendapatkan banyak keluhan bukan berarti pelayanannya tidak baik dan belum tentu juga pelayanan yang tidak mendapatkan keluhan berarti pelayanan sudah baik. Tentunya zero complaint itu mustahil terjadi, tapi BPJS merupakan salah satu instansi yang responsif dalam menanggapi keluhan masyarakat. Instansi penyelenggara pelayanan publik yang responsif dan selalu mau membenahi pelayanan adalah tujuan kami" Papar Yozar.

Acara yang dipandu oleh dua asisten Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung ini telah mencapai 155 view sejak satu jam di siar tundakan di media sosial Facebook Ombudsman RI Bangka Belitung. Ombudsman Babel berharap semakin banyak masyarakat yang mencari tahu tentang Ombudsman, dan semakin melek maladministrasi agar bersama dapat kita capai tingkat kepatuhan pada standar pelayanan publik yang tinggi dan tingkat maladministrasi yang rendah pada pelayanan publik di negeri Serumpun Sebalai ini.

Ada 10 jenis-jenis maladministrasi yaitu penundaan berlarut, tidak memberikan pelayanan, tidak kompeten, penyalahgunaan wewenang, permintaan imbalan, penyimpangan prosedur, bertindak tidak layat/tidak patut, berpihak, konflik kepentingan dan diskriminasi. Masyarakat Bangka Belitung yang merasa pernah mengalami maladministrasi jangan ragu untuk melapor ke Ombudsman dan identitas juga dapat dirahasiakan sebagai bentuk perlindungan Ombudsman kepada Pelapor. Kanal pengaduan Ombudsman Babel dibuka melalui media sosial Instagram @ombudsmanbabel137, Facebook Ombudsman RI Bangka Belitung, Whatsapp 0811-973-3737, Telepon (0717)-9114193, email pengaduan.babel@ombudsman.go.id atau dapat datang langsung ke kantor Ombudsman Babel di Jalan Ahmad Yani No. 3 (sebelah Tan Kasteel Resto, deretan Museum Timah).