

PEMPROV SUMBAR DISARANKAN OMBUDSMAN MEMBUAT SALURAN PENGADUAN KHUSUS BANSOS COVID-19

Rabu, 06 Mei 2020 - Meilisa Fitri Harahap

Kepala Ombudsman perwakilan Sumatera Barat (Sumbar) Yefri Heriani di Padang, Selasa (5/5/2020), menyatakan bahwa Ombudsman Sumbar menemukan belum ada saluran pengaduan khusus bantuan sosial Corona Virus Disease (COVID-19) di tingkat provinsi Sumatera Barat dan 19 kabupaten kota yang ada.

"Sebagai salah satu bentuk pelayanan publik di tengah pandemi, kewajiban yang tidak boleh ditinggalkan penyelenggara layanan publik dalam menyalurkan bansos adalah penyediaan layanan informasi dan pengaduan publik," ujar Yefri.

Ia menyampaikan hal itu pada pemaparan hasil kajian cepat Ketersediaan Layanan Informasi/Pengaduan Penyaluran Bantuan Sosial Dampak COVID-19 di Sumatera Barat secara daring.

Disebutkan, setelah Ombudsman Sumbar melakukan pengecekan pada kanal media komunikasi pemerintah mulai dari website pemerintah provinsi dan kabupaten kota di Sumbar termasuk website khusus COVID-19, website Dinas Kominfo dan akun media sosial tidak ditemukan saluran khusus pengaduan bansos.

"Pada situs *sumbarprov.go.id*, milik Pemprov Sumbar hanya tersedia form LAPOR! dan form layanan pengaduan yang bersifat umum," ujarnya.

Artinya, tidak ditemukan pengumuman yang memuat saluran pengaduan khusus mengenai penyaluran bantuan sosial terdampak COVID-19, sementara itu, pada situs *corona.sumbarprov.go.id*, hanya menampilkan nomor hotline 081363478384 dengan catatan *khusus kesehatan*.

Kemudian, pada Dinas Sosial tidak memiliki subdomain pada situs *sumbarprov.go.id*, dan Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumbar *diskominfo.sumbarprov.go.id*, juga tidak menampilkan saluran pengaduan tersebut.

"Hal serupa juga terdapat pada media sosial Pemprov Sumbar, akun facebook Humas Pemprov Sumbar, akun Instagram @sumbarpemprov dan akun Twitter @SumbarPemprov," kata dia.

Saat Ombudsman Sumbar menelusuri kanal komunikasi milik pemerintah kabupaten dan kota di Sumbar hal serupa juga dijumpai yaitu tidak ada saluran pengaduan terkait bantuan sosial termasuk prosedur dan pejabat berkompeten yang menerima pengaduan.

Ia menyampaikan sarana pengaduan merupakan hal wajib bagi penyelenggara layanan publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

"Kami membayangkan di situs khusus COVID-19 milik Pemprov Sumbar dan kabupaten/kota ada jumlah penerima bansos, termasuk namanya," kata dia.

Berdasarkan hasil kajian tersebut, Ombudsman memberi saran agar gubernur memerintahkan OPD terkait saluran informasi/pengaduan, prosedur penanganan pengaduan, dan pejabat/petugas pengelola pengaduan dalam penyaluran bantuan sosial.

Menanggapi hal itu Kepala Biro Humas Pemprov Sumbar Jasman Rizal menyampaikan terimakasih atas hasil kajian cepat yang telah dilakukan Ombudsman Sumbar karena bermanfaat.

"Setelah hasil kajian cepat ini kami terima akan segera ditindaklanjuti dengan Gubernur membuat surat kepada bupati dan wali kota agar menindaklanjuti hasil kajian Ombudsman ini," ujarnya.

Ia menyampaikan hari ini pihaknya akan buat surat instruksi Gubernur kepada bupati dan wali kota membuat saluran pengaduan khusus bansos COVID-19, prosedur, mekanisme dan penanggungjawabnya. (002)