

SELAMA TAHUN 2020, DI TENGAH PANDEMI COVID-19 OMBUDSMAN BANGKA BELITUNG TERIMA 733 PENGADUAN

Senin, 28 Desember 2020 - Kgs. Chris Fither

BANGKAPOS.COM , BANGKA -- Jumlah penerimaan pengaduan seputar pelayanan publik Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan [Bangka Belitung](#) pada tahun 2020 meningkat drastis dibandingkan tahun 2019.

Hal itu disampaikan oleh Plt Kepala Perwakilan Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan [Bangka Belitung](#), M Adrian Agustiansyah dalam rilis pada Senin, (28/12/2020).

Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan [Bangka Belitung](#) mengapresiasi kepedulian masyarakat Provinsi Kepulauan [Bangka Belitung](#).

"Tahun 2020 merupakan tahun yang luar biasa bagi Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan [Bangka Belitung](#). Walau saat ini kita sedang berada ditengah pandemi, ternyata tak menyurutkan masyarakat untuk menyampaikan keluhan pengaduannya kepada Ombudsman. Kami sangat mengapresiasi kepedulian masyarakat yang sudah semakin sadar akan pentingnya pelayanan publik yang berkualitas," ungkap Adrian.

Tercatat sepanjang tahun 2020 Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan [Bangka Belitung](#) telah menerima 733 pengaduan. Jumlah tersebut meningkat drastis dibandingkan tahun 2019 yang hanya menerima 84 pengaduan.

"Dalam data kami terdapat peningkatan jumlah pengaduan dibandingkan tahun lalu sekitar 772 persen," kata Adrian.

Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan [Bangka Belitung](#) menerima 733 pengaduan dengan rincian 147 laporan masyarakat, 2 laporan pelimpahan, 7 laporan investigasi atas prakarsa sendiri, 408 konsultasi non laporan, 132 laporan daring posko Covid dan 37 tembusan.

"Adapun substansi pengaduan yang tertinggi diadukan yaitu bidang jaminan sosial dan kesejahteraan sosial, bidang pendidikan, administrasi kependudukan, bidang kepegawaian dan bidang kesehatan," jelas Adrian.

Terhadap pengaduan masyarakat yang diterima tersebut, cara penyampaian pengaduan yang paling banyak yaitu PVL *on the spot*, datang langsung, whatsapp, media sosial dan surat.

Selain itu, berdasarkan hasil rapat kerja masional akhir tahun Ombudsman RI, Perwakilan Kepulauan [Bangka Belitung](#) adalah perwakilan ombudsman terbaik dalam penyelesaian laporan masyarakat se Indonesia.

"Kepedulian masyarakat sangat dibutuhkan dalam rangka percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik. Besar harapan kami kedepannya semakin banyak masyarakat yang peduli dengan menyampaikan pengaduan seputar pelayanan publik ke Ombudsman atau instansi penyelenggara pelayanan publik. Mari awasi, tegur dan laporkan," kata Adrian.