

# OMBUDSMAN RI TIDAK LAYANI PENGADUAN MASYARAKAT TANPA IDENTITAS JELAS

Rabu, 27 Oktober 2021 - Nurul Imam Perkasa

KUNINGAN (KN),- Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat tidak melayani pengaduan dari masyarakat tanpa disertai identitas dan laporan yang jelas atau biasa disebut "surat kaleng".

Hal itu dikatakan Kepala Keasistenan Pengaduan Masyarakat Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat, Sartika Dewi, usai kegiatan Peningkatan Akses Layanan Konsultasi dan Pengaduan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat 2021 di aula SMPN 2 Kuningan, Rabu (27/10/2021).

"Ombudsman RI sudah mempunyai kantor perwakilan di 34 provinsi di Indonesia, diantaranya kantor Perwakilan Jawa Barat," sebut Sartika kepada kamangkaranews.com

Ombudsman memiliki tugas salah satunya memberikan edukasi masyarakat berkaitan hak atas pelayanan publik dan tata cara menyampaikan laporan ketika terjadi penyimpangan dalam pelayanan publik kepada layanan atau kepada ombudsman.

Lebih lanjut dijelaskan, dalam pelaksanaannya ombudsman tidak bisa berjalan sendiri karena nama ombudsman masih asing di masyarakat.

"Untuk memudahkan pemahaman masyarakat mengetahui tupoksi ombudsman, kami menggandeng pemerintah daerah yang memiliki tugas memberikan pelayanan publik dan bersama-sama mengenalkan ombudsman sebagai lembaga resmi pengawas pelayanan," katanya.

Ombudsman menyambut baik upaya yang dilakukan pemda di beberapa kabupaten kota di Jawa Barat, khususnya di bidang pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil.

Menurutnya, Kabupaten Kuningan sejalan dengan prioritas ombudsman pada 2021 ingin melakukan pemantauan dan identifikasi terkait permasalahan administrasi kependudukan dan bagaimana sinergitas kolaborasinya dengan pendidikan yang lain.

Ada dua hal, pertama dokumen kependudukan terhadap akses kesehatan dan dokumen kependudukan terhadap akses pendidikan yang paling fenomenal setiap tahunnya adalah PPDB.

"Kami sangat mendukung program KIAT SUKSES (Kartu Identitas Anak Terpadu Siswa Untuk Kelangsungan Sekolah) dan ke depan penguatannya kami ingin segera adanya integrasi antara KIAT dengan data DAPODIK," katanya.

Sehingga, imbuhan Sartika, permasalahan tentang Kartu Keluarga yang tidak aktif dan jarak untuk zonasi dalam PPDB nantinya bisa terselesaikan hanya dengan satu dokumen.

"Dan ini sejalan dengan program dan target dari Kemendagri, khususnya Dirjen Dukcapil, setiap anak di Indonesia memiliki identitas yang bisa dilindungi negara," katanya.

Menyikapi pengaduan masyarakat, ombudsman sebagai lembaga pengawas ketika menindaklanjuti laporan, maka laporan itu harus memenuhi syarat formal yaitu harus lengkap.

"Laporan itu ada identitasnya, jelas peristiwanya tentang apa, dimana, siapa yang dilaporkan, apakah sudah menyampaikan pengaduan internal kepada pemerintah daerahnya," katanya.

Dicontohkan, ada keluhan tentang KTP, silahkan disampaikan dulu permasalahannya ke Disdukcapil karena Disdukcapil yang menyelenggarakan layanannya.

"Laporan itu ada tahapannya karena ombudsman menjadi jalan terakhir, sehingga tugas kami menguatkan pemerintah daerah atau penyelenggara terhadap pengaduan internalnya," katanya.

Salah satu standar pelayanan yang harus dimiliki oleh setiap instansi adanya pengelolaan pengaduan internal.

Ketika masyarakat belum memenuhi persyaratan untuk menyampaikan pengaduan, maka ombudsman akan menghubungi masyarakat agar dalam laporan mencantumkan alamat dan nomor telepon.

"Masyarakat jangan khawatir kalau identitasnya ingin dirahasiakan, maka ombudsman memiliki wewenang untuk merahasiakan identitas tersebut," pungkasnya.

Kegiatan Sosialisasi Pengawasan Ombudsman Terkait Sinergitas Layanan Administrasi Kependudukan dan Hak Akses Pendidikan dihadiri para kepala SMP se-Kabupaten Kuningan, Kadis Dukcapil dan perwakilan Disdikbud. Adapun moderator Kepala SMPN 2 Kuningan.

Acara itu sekaligus Launching dan Uji Coba Program KIAT SUKSES (Kartu Identitas Anak Terpadu Siswa Untuk Kelangsungan Sekolah) Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Administrasi Kependudukan.

Pewarta : deha