

CATATAN MALADMINISTRASI PELAYANAN PUBLIK OMBUDSMAN PROVINSI PAPUA TAHUN 2018

Jum'at, 21 Desember 2018 - Ismail Saleh Marsuki

JAYAPURA - Pelayanan Publik akhir-akhir ini menjadi sorotan setiap unit penyelenggara negara terutama dalam upaya pemenuhan hak-hak dasar masyarakat. Ombudsman Republik Indonesia sebagai lembaga negara yang diberikan kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik mempunyai catatan tersendiri dalam penyelenggaraan pelayanan publik diseluruh Indonesia. Dalam upaya pemberantasan Maladministrasi dalam pelayanan publik, Ombudsman Republik Indonesia menerima pengaduan masyarakat melalui bidang Penyelesaian Laporan dan pendidikan publik juga kemitraan melalui bidang Pencegahan.

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Papua dalam tahun 2018 menerima 136 Laporan Masyarakat yang sebagian besar berasal dari Kota Jayapura dan Kabupaten Jayapura dan diikuti oleh Kabupaten lain di Papua. Dari jumlah laporan masyarakat ini, sebagian besar Pelapor berasal dari individu/korban langsung atas minimnya pelayanan yang diperoleh, dimana substansi 5 laporan tertinggi adalah tentang kepegawaian (27,2%), pertanahan (14%), kepolisian (9,5%), pendidikan (9,5%) dan ketenagakerjaan (8,8%). Sementara berdasarkan bentuknya dominan Maladministrasi yang dilaporkan masyarakat adalah penundaan berlarut (36%), bertindak tidak patut (17,6%), penyimpangan prosedur (14,7%), tidak memberikan pelayanan (12,5%) dan penyalahgunaan wewenang (6,6%). Sementara untuk kategori Instansi Pemerintah yang paling banyak dilaporkan adalah Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota (22,7%), Kementerian Hukum dan HAM (16,1%), Pemerintah Provinsi Papua (11,7%), Kepolisian Resor (5,8%), BUMN/BUMD (5,8%) dan Kepolisian Daerah Papua (4,4%).

Dari data ini, nampak bahwa pelayanan publik belum berjalan maksimal, masih diperlukan sejumlah pembenahan terhadap unit-unit pelayanan publik, secara khusus pemenuhan standar pelayanan menjadi hal penting yang perlu diperhatikan secara khusus penyediaan tempat pengaduan yang mudah diakses oleh masyarakat sehingga mempermudah pelayanan. Kepala Perwakilan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Papua, Iwanggin S. Olif menyampaikan termasuk kompetensi petugas pelayanan perlu ditingkatkan ataupun disesuaikan dengan kebutuhan layanan, sehingga mempermudah penerima layanan memperoleh haknya.

Selain standar pelayanan, pertanggungjawaban pemerintah terhadap penyediaan pelayanan harus menjadi konsen pimpinan unit pelayanan ataupun penyelenggara pelayanan sehingga dalam menghadapi keluhan masyarakat petugas layanan maupun penyelenggara pelayanan mampu memberikan keterangan yang jelas dan sesuai dengan harapan masyarakat. Dari jumlah laporan yang dikeluhkan masyarakat tersebut, sebagian besar telah ditindaklanjuti oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Papua, namun masih ada juga penyelenggara pelayanan (pemerintah) belum dapat memberikan klarifikasi dalam tenggang waktu yang ditentukan undang-undang. Ombudsman berharap penyelenggara dapat memberikan tanggapan atas pengaduan masyarakat yang telah disampaikan kepada Pemerintah/Kementerian/Lembaga di Provinsi Papua, sebagai jaminan pemenuhan hak atas pelayanan sebagaimana diamanatkan oleh konstitusi.

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Papua, Iwanggin S. Olif, juga menambahkan bahwa saat ada komplain dari masyarakat, Pemerintah/Kementerian/Lembaga tidak boleh alergi tetapi berupaya mencari solusi bersama agar pelayanan publik dapat berjalan baik/maksimal. (ORI)