

# LAPORAN OMBUDSMAN KALIMANTAN TIMUR TAHUN 2020

Selasa, 12 Januari 2021 - Cikra Wakhidah

Balikpapan - Sepanjang tahun 2020, Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Timur menerima laporan masyarakat sejumlah 84 laporan, 40 konsultasi non laporan dan 16 tembusan per 23 November 2020. Hal tersebut disampaikan oleh Plh. Kepala Perwakilan Ombudsman Kalimantan Timur, Ria Maya Sari pada Selasa (12/01/21).

Sementara itu, selama pandemi Covid-19, berdasarkan Keputusan Ketua Ombudsman RI Nomor 98 Tahun 2020 tentang Posko Pengaduan Covid-19 bagi Masyarakat Terdampak Bencana Nasional Covid-19, Keasistenan PVL ORI Kaltim juga membuka layanan posko pengaduan daring bagi masyarakat terdampak bencana nasional. Posko ini berfokus di 5 (lima) aspek selama bulan Mei-Juli 2020, yaitu: Jaring Pengaman Sosial, Kesehatan, Keuangan, dan Keamanan. Adapun jumlah laporan yang diterima ada lima dengan substansi bantuan sosial.

Hingga akhir 2020, berdasarkan substansi laporan terdapat tiga substansi dengan laporan yang tertinggi. Diantaranya Agraria/Pertanahan dengan jumlah laporan 33 (22%), Pertambang dengan jumlah laporan 27 (18%), dan Perizinan (PTSP) dengan jumlah laporan 19 (13%). Dengan tiga pokok permasalahan yang tertinggi, yaitu : Peningkatan Status IUP dengan jumlah 18 (12%), Layanan Program Pertanahan Non Reguler (PTSL, Izin Membuka Tanah, Izin Lokasi) dengan jumlah 7 (5%), dan Penyelesaian Kasus Pertanahan (sengketa, konflik, perkara, mediasi, gelar kasus pertanahan) dengan jumlah 5 (3%).

Selain itu, Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Timur telah melaksanakan berbagai kegiatan. Antara lain Kajian Kebijakan, Sosialisasi dan Diskusi Pelayanan Publik, Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Secara Langsung (berupa sidak dan monitoring), dan PVL On The Spot di beberapa daerah di Provinsi Kalimantan Timur. Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Timur juga telah menandatangani Perjanjian Kerja Sama dengan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Kalimantan Timur dan telah membahas rancangan Perjanjian Kerja Sama dengan Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara.

"Instansi penyelenggara perlu membuat sistem pengelolaan pengaduan internal yang efektif, khususnya yang berkaitan dengan penunjukan narahubung/petugas/pejabat pengelola pengaduan serta instansi penyelenggara perlu meningkatkan efektivitas jalur komunikasi selain surat resmi, misalnya dengan WA Center dan e-mail yang responsif dan aksesibel," ucap Ria saat menutup laporannya.