

# NGADU KE OMBUDSMAN, SUKET KEMATIAN WARGA BENGKULU DITERBITKAN

Kamis, 15 Maret 2018 - Irsan Hidayat

**"Bingung tak tau kemana mengadu, itulah yang dialami Hj. Hakimah warga Kota Bengkulu saat mendapatkan ketidakpastian pengurusan Surat Keterangan Kematian Suaminya. Berbekal informasi dari rekannya, Hakimah datang mengadu ke Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bengkulu. Bagaimana tindaklanjut yang dilakukan Ombudsman Bengkulu? Berikut ulasannya"**

Ditemani anak bungsunya, Hakimah, janda ditinggal mati Suaminya yang meninggal tahun 2001 itu datang ke kantor Ombudsman Bengkulu di jalan raflesia nomor 30 Kelurahan Nusa Indah Kota Bengkulu. Hakimah mengeluhkan ketidakpastian serta pengabaian pelayanan yang diterimanya dari salah satu kelurahan di Kota Bengkulu.

Kepada tim Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) Ombudsman Bengkulu Hakimah menceritakan kronologi kejadian yang dialaminya. Pada Selasa 6 Maret 2018, Hakimah mendatangi kantor Kelurahan mengurus kembali surat keterangan kematian suaminya yang hilang. Namun pihak Kelurahan mengatakan register nomor surat keterangan kematian yang tercatat dalam administrasi kantor itu mulai tahun 2009. Sehingga register keterangan kematian Suami Hakimah yang meninggal tahun 2001, tidak diketahui pihak Kelurahan.

Hakimah menjelaskan bahwa Dirinya membawa surat pengantar dari Ketua Rukun Tetangga yang mengetahui secara langsung kematian suaminya. Tetapi Lurah bersikukuh bahwa pihaknya tidak dapat memberikan Surat Keterangan Kematian baru karena takut terjadi *doublepenomoran* register. Lurah meminta Hakimah mencari arsip Surat Keterangan Kematian terdahulu untuk mengetahui nomor registrasinya. Hakimah semakin bingung karena ia datang berurusan di kantor Kelurahan lantaran Surat Keterangan Kematian terdahulu hilang. Atas saran temannya, Hakimah datang mengadu ke Lembaga Negara Pengawas Pelayanan Publik, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bengkulu.

Kepala Perwakilan Ombudsman Bengkulu, Herdi Puryanto, SE mengatakan setelah dilakukan telaah oleh tim PVL, pihaknya menetapkan laporan Hakimah naik tingkat pemeriksaan. Artinya laporan Hakimah dapat ditindaklanjuti karena masuk ranah kewenangan Ombudsman dan secara terang ditemukan maladministrasi.

Herdi menjelaskan tindakan yang dilakukan pihak Kelurahan merupakan bentuk pengabaian kepada masyarakat atas suatu pelayanan. Hal tersebut menurutnya tidak dapat dibenarkan dalam asas pelayanan publik, institusi penyelenggara layanan wajib memberikan kepastian. Laporan pengaduan Hakimah ditangani Asisten Pratama Irsan Hidayat, S.IP. setelah melakukan telaah aturan, Irsan bersama rekan Asisten Ekawati Juni Astuti, S.Pd melakukan klarifikasi langsung kepada Lurah sebagai pihak Terlapor.

Sikap kehati-hatian Kelurahan untuk tidak gegabah dalam memberikan nomor register Keterangan Kematian yang baru juga perlu diapresiasi. Hal tersebut menyangkut tertib administrasi perkantoran. Kesalahan pihak Kelurahan adalah tidak memberikan jalan keluar sebagai kepastian dalam urusan pelayanan publik. Saat proses klarifikasi, pihak Ombudsman memberikan pendapat serta saran kepada Terlapor tentang aturan yang wajib dijalankan oleh Kelurahan sebagai instansi penyelenggara pelayanan publik. Asas penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib dijalankan diatur dalam Pasal 4 UU 25/2009 tentang Pelayanan Publik.

Solusi konkret hasil pertemuan klarifikasi, Hakimah diminta untuk melengkapi dokumen persyaratan berupa Surat Keterangan Kehilangan dari Kepolisian. Surat dari Kepolisian ini nantinya menjadi dasar bagi Kelurahan memberikan nomor register baru Surat Keterangan Kematian atas nama Suami Hakimah. Semua kelengkapan syarat telah dipenuhi oleh Hakimah dan Surat Keterangan Kematian atas nama Suaminya telah diterbitkan pihak Kelurahan.**(Irs/Irsan Hidayat)**