

# OMBUDSMAN RI TERIMA 2.706 LAPORAN MASYARAKAT PADA TRIWULAN 1 TAHUN 2022

Kamis, 02 Juni 2022 - Anita Widyaning Putri

Siaran Pers

Nomor 028/HM.01/VI/2022

Kamis, 2 Juni 2022

**Jakarta** - Sepanjang triwulan I tahun 2022, Ombudsman RI menerima pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik sebanyak 2.706 laporan. Pemerintah daerah menjadi institusi yang dilaporkan paling banyak oleh masyarakat, sebesar 1.403 laporan, disusul Badan Pertanahan Nasional 336 laporan, Instansi Pemerintah/Kementerian 196 laporan, Kepolisian 168 laporan dan BUMN/BUMD 167 laporan.

Hal tersebut disampaikan Anggota Ombudsman RI Dadan Suparjo Suharmawijaya dalam acara "Penganugerahan Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Tahun 2021 dan Penyampaian Laporan Triwulan I Tahun 2022", Kamis (2/6/2022) di Kantor Ombudsman RI Jakarta.

"Dari jumlah pengaduan tersebut, sebanyak 1.777 laporan merupakan laporan masyarakat, 893 dari metode Respons Cepat Ombudsman dan 36 laporan merupakan investigasi atas prakarsa sendiri. Pada periode ini laporan yang telah diselesaikan atau ditutup sebanyak 1.904 laporan," ucap Dadan.

Pada triwulan I 2022 terdapat peningkatan laporan terkait substansi administrasi kependudukan (631 laporan), sehingga menjadi jumlah substansi yang paling banyak dilaporkan. Kemudian diikuti substansi agraria (476 laporan), kepegawaian (270 laporan), Kepolisian (168 laporan) dan pedesaan (157 laporan).

Dadan juga menambahkan, dalam rangka pencegahan maladministrasi, Ombudsman RI menyarankan perbaikan pelayanan publik di antaranya penguatan pengawasan ketahanan pangan, sengkabut prasyarat kepesertaan BPJS pada layanan publik, kelangkaan minyak goreng, pelayanan sektor kelistrikan, kesiapan Ibu Kota Negara (IKN), dan lain-lain.

"Kiranya saran perbaikan yang disampaikan kepada Kementerian dan Lembaga mendapat tindak lanjut sebagai upaya percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik sebagai bagian meningkatkan kesejahteraan masyarakat," ujar Dadan.

Sementara itu, Wakil Ketua Ombudsman RI Bobby Hamzar Rafinus dalam sambutannya mengatakan, ke depannya pengawasan publik akan terdiri dari empat bidang pengukuran Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Pertama, sebagai masukan dalam kegiatan pelayanan publik; kedua, proses yakni adanya Standar Pelayanan Publik melalui indikator Penilaian Kepatuhan; ketiga, *output* menyangkut penilaian persepsi maladministrasi dan indikator kinerja utama kementerian/lembaga/daerah; dan keempat yakni terkait pengaduan untuk mengukur pengelolaan pengaduan serta mengukur tingkat kepatuhan terhadap tindakan korektif dalam produk-produk Ombudsman.

"Gagasan terkait Opini Pengawasan Pelayanan Publik tidak terlepas dari pertemuan dengan Presiden pada April lalu dan beliau sangat mendukung agar ke depannya setiap instansi pemerintah mendapatkan predikat mengenai kualitas pelayanan publik yang telah diberikan," ujar Bobby.

Selain itu penyampaian Laporan Triwulan I Tahun 2022, Ombudsman RI juga menyerahkan piagam Penghargaan Kepatuhan Tinggi Tingkat Kementerian Lembaga Tahun 2021 pada 12 Kementerian dan 6 lembaga. Pada tahun 2021 Penilaian Kepatuhan Tinggi Standar Pelayanan Publik dilaksanakan terhadap 587 instansi yang terdiri dari 24 Kementerian, 15 Lembaga, 34 Pemerintah Provinsi dan 416 Pemerintah Kabupaten.

Hadir menerima Penghargaan Kepatuhan Tinggi Tingkat Kementerian Lembaga Tahun 2021 pada Kamis (2/6/2022), perwakilan dari Kementerian Kesehatan, Kementerian Perindustrian, Kementerian Dalam Negeri, Kementerian Kelautan dan Perikanan, Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan, Kementerian Pertanian, Kementerian Sekretariat Negara, Kementerian Komunikasi dan Informatika, Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, Kementerian Desa, Pembangunan Tertinggal dan Transmigrasi, Kementerian Sosial, Badan Pusat Statistik, Badan Perlindungan Pekerja Migran Indonesia, Badan Narkotika Nasional, Badan Riset dan Inovasi Nasional, Badan Nasional Sertifikasi Profesi, dan

Perpustakaan Nasional. (\*)

*Narahubung:*

*Kepala Biro Humas dan TI*

*Wanton Sidauruk*

*(0812-8311-4267)*