170 PENGADUAN WARGA, OMBUDSMAN BALI BERHASIL SELESAIKAN 155 LAPORAN DAN 15 DALAM PROSES

Minggu, 31 Desember 2017 - Dewa Made Krisna Adhi

Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bali tiap tahun terus meningkat dan dipercaya warga sebagai tumpuan untuk mengadukan berbagai laporannya. Untuk catatan akhir tahun 2017, Kepala Ombudsman Perwakilan (ORI) Provinsi Bali Umar Ibnu Al Khatab menyatakan dari 170 laporan, pihaknya berhasil menyelesaikan sebanyak 155 laporan dan 15 laporan sedang dalam proses penyelesaiannya. Menurutnya, dari 170 laporan masyarakat pada tahun 2017, jumlah ini menurun jika dibandingkan dengan tahun 2016 yang berjumlah 203 laporan. "Dari 170 laporan tersebut, telah diselesaikan sebanyak 155 laporan dan 15 laporan sedang dalam proses penyelesaiannya. Penyelesaian 155 laporan tersebut dianggap cukup baik meskipun pada tahun 2016 Ombudsman Bali mampu menyelesaikan 191 laporan dari 203 laporan yang masuk," kata Umar dalam keterangan tertulisnya yang dikirim ke Baliberkarya.com. Umar menerangkan, dari laporan yang disampaikan oleh pelapor lebih didominasi oleh maladministrasi berupa penundaan berlarut yang berjumlah 55 laporan, tidak memberikan pelayanan sebanyak 51 laporan, dan penyimpanan prosedur sebanyak 50 laporan.

Maladministrasi lain yang dilaporkan adalah penyelenggara yang tidak kompeten berjumlah 16 laporan, permintaan imbalan uang, barang, jasa sebanyak 13 laporan, penyalahgunaan wewenang yaitu 9 laporan, perbuatan tidak patut jumlahnya 7 laporan), dan diskriminatif ada 2 laporan. "Tingginya maladministrasi ini, khususnya penundaan berlarut dan penyimpangan prosedur, memperlihatkan betapa para penyelenggara pelayanan publik belum memiliki dan memahami standar operasional prosedur yang terkait dengan pelayanan publik," terangnya. Umar mengakui substansi laporan yang paling banyak dilaporkan adalah substansi di bidang pendidikan sebanyak 28 laporan, kepegawaian jumlahnya 22 laporan, pertanahan yaitu 22 laporan, kependudukan terdapat 12 laporan, kepolisianan dan perizinan berjumlah 11 laporan. "Substansi ini tentu terkait dengan instansi penyelenggara pelayanan publik dan sejauh ini memiliki tingkat koordinasi yang baik dengan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bali sehingga laporan yang masuk dapat diselesaikan meski membutuhkan waktu penyelesaian yang cukup bagi Ombudsman Bali," akunya. Catatan akhir tahun 2017, kata Umar, Ombudsman Bali menilai pelayanan publik di Bali makin baik seiring dengan meningkatnya kesadaran penyelenggara pelayanan publik terhadap kehadiran negara dalam memenuhi hak publik dalam bidang pelayanan. "Hal ini ditandai dengan respon penyelenggara pelayanan publik terhadap laporan masyarakat yang ditindaklanjuti oleh Ombudsman Bali kepada penyelenggara pelayanan publik," tandasnya. Pada tahun 2018, Ombudsman Bali akan terus berupaya meningkatkan penyelesaian laporan demi memberikan pelayanan yang lebih baik kepada para pelapor dan akan mendorong para penyelenggara pelayanan publik lebih tanggap terhadap hak-hak publik sehingga penyelesaian laporan lebih cepat seperti yang diharapkan oleh pelapor.(BB).