2017, OMBUDSMAN RI PERWAKILAN LAMPUNG TERIMA 214 LAPORAN MASYARAKAT

Kamis, 25 Januari 2018 - Shintya Gugah Asih T.

BANDARLAMPUNG - Ombudsman Republik Indonesia (ORI) Perwakilan Provinsi Lampung sepanjang tahun 2017 telah menerima sebanyak 214 laporan terkait dugaan maladministrasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik di Provinsi Lampung.

Pelayanan administrasi kependudukan menjadi substansi laporan/pengaduan masyarakat yang paling banyak dilaporkan ke Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung sepanjang Tahun 2017.

Â "Dari 214 laporan yang kami terima di Tahun 2017, sebanyak 65 (30,4%) adalah laporan adminduk, 63 laporan diantaranya berupa penundaan berlarut dalam pencetakan KTP-el," kata Kepala Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Lampung Nur Rakhman Yusuf dalam konfrensi persnya di Kantor ORI Perwakilan Lampung, Bandar Lampung, Kamis (25/01/2018).

Menurut Nur Rakhman, penundaan berlarut yang terjadi di pelayanan Adminduk masih terkait dengan ketersediaan blanko KTP-el yang belum mencukupi ditambah dengan adanya permainan oknum yang memanfaatkan kondisi kurangnya blanko ini. Terkait hal ini, Nur Rakhman menegaskan agar setiap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tertib terkait database warga yang mengajukan permohonan pencetakan, sehingga pencetakan KTP-el dapat menggunakan sistem antrian berdasarkan database tersebut selain dicover oleh Surat Keterangan (Suket).

Selain laporan adminduk, laporan kepolisian dan pendidikan menjadi laporan terbanyak kedua dan ketiga yang paling sering dikeluhkan masyarakat . Tercatat sebanyak 27 laporan kepolisian (12,6%) dan 21 laporan pendidikan (9,8%) , diterima oleh Ombudsman Lampung di Tahun 2017. Sementara itu, instansi yang paling banyak dilaporkan adalah pemerintah daerah yaitu sebanyak 124 laporan (58%) dari 214 laporan sepanjang tahun 2017.

Selain itu hasil penilaian Kepatuhan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung di Tahun 2017 mencatat sebanyak 5 pemerintah daerah ternyata masih belum patuh dalam penyelenggaraan standar pelayanan publik. "Padahal penyelenggaraan standar pelayanan publik ini adalah kewajiban setiap instansi penyelenggara pelayanan sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik," terang Nur Rakhman.

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung telah melakukan Penilaian Kepatuhan Pemerintah Daerah terhadap Pelaksanaan Standar Pelayanan publik sesuai Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Sebanyak 4 dari 5 pemerintah daerah yang menjadi obyek penilaian di Tahun 2017, masih meraih zona merah atau tingkat kepatuhan rendah.

Terkait hal tersebut, Ombudsman menilai sudah ada komitmen dari 5 pemerintah daerah pada saat Ombudsman Lampung menyampaikan hasil penilaian di Kabupaten masing-masing.

Nur Rakhman menegaskan agar pihak pemerintah daerah serius dalam menindaklanjutinya. "Sebab publik dapat merekam, rekan-rekan pers juga bisa membantu mengawasi, terlebih lagi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung kini telah memiliki ratusan jejaring Ombudsman yang telah tersebar di beberapa Kabupaten/Kota di Provinsi Lampung.

"Kami yakin, jejaring Ombudsman akan ikut serta dalam pengawasan pelayanan publik sebagaimana juga telah dimanatkan oleh Undang-Undang." Tegasnya.

Menurut Nur Rakman ketiadaan standar pelayanan menjadi salah satu penyebab sulitnya masyarakat mengakses pelayanan yang dibutuhkan karena tidak mendapatkan transparansi informasi dalam mengakses pelayanan yang dibutuhkan.

"Kalau kita berbicara Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, instansi penyelenggara yang melanggar ketentuan terkait standar pelayanan dikenakan sanksi berupa pemberhentian" terangnya.

Meski optimis untuk perbaikan kedepan, namun Nur Rakhman kembali menegaskan agar perbaikan segera dilakukan oleh Pemda. "Sekarang begini, bagaimana bisa memberikan pelayanan yang optimal jika standarnya saja belum terpenuhi. Ini adalah salah satu wujud komitmen kepala daerah dalam menghadirkan pelayanan terbaik untuk warganya." Tutupnya. (Rilis/feb)