2019, PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK MASIH TINGGI

Kamis, 16 Januari 2020 - Sidik Aji Nugroho

Pemprov, Bhirawa

Pangaduan masyarakat Jatim tentang pelayanan publik ke Ombudsman pada tahun 2019 masih tinggi yaitu total sebanyak 431 pengaduan masyarakat dengan jumlh penerimaan manfaat kurang lebih 800 orang. â€œDari total jumlah itu, sebanyak 53 % dari total pengaduan tersebut telah diselesaikan dan ditutup,â€• kata Kepala Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jatim, Agus Widiyarta, di kantornya, Rabu (15/1).

Adapun substansi yang paling banyak diadukan adalah terkait dengan layanan Pertanahan sebanyak 54 laporan, layanan Kepegawaian 29 laporan, dan layanan Kepolisian 27 laporan. Selain ketiga substansi tersebut, substansi perijinan juga menjadi perhatian Ombudsman RI Perwakilan Jatim.

Ombudsman menemukan beberapa Kabupaten/Kota di jatim dalam penerbitan izin masih ditandatangani oleh kepala daerah, dan kewenagan tersebut tidak dilimpahkan kepada Dinas/OPD terkait. â€œTentunya hal tersebut tidak sesuai dengan Perpres No. 97 Tahun 2014 tentang penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu,â€• ujarnya.

Dipaparkannya, instansi yang paling banyak diadukan pada tahun 2019 tersebut masih sama seperti tahun 2018 yaitu Pemerintahan Daerah sebanyak 98 laporan, kemuudian di ikuti Badan Pertanahan Nasional (34 Laporan) dan Kepolisian (28 Laporan).

Untuk pengaduan, lanjut Agus, dengan lokasi terlapor paling banyak berada di Kota Surabaya 90 laporan, Kebupaten Sidoarjo 15 laporan, kemudian Kota Malang 12 laporan. Selain menangani pengaduan pelayanan publik dari masyarakat, Ombudsman juga melakukan upaya pencegahan maladministrasi.

Ia juga mengatakan, salah satu bentuk kegiatan pencegahan tersebut dengan melakukan penilaian kepatuhan Pemerintah Daerah / Lembaga terhadap UU nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Penilaian kepatuhan yang merupakan target RPJMN ini rutin dilakukan setiap tahunnya sejak tahun 2015.

Pada tahun 2019, terdapat 16 kota dan kabupaten di Jawa timur yang dinilai Ombudsman RI. Hasilnya adalah 11 Kabupaten dan Kota telah mendapatkan rapor hijau atau meraih predikat kepatuhan tinggi. Menariknya, lanjut Agus, Kabupaten Mojokerto yang pada tahun 2018 masih mendapatkan rapor merah, namun pada tahun 2019 telah sukses meraih nilai kepatuhan tertinggi (zona hijau) untuk tingat Kabupaten se-Indoensia.

Pada tahun 2020 ini, Ombudsman RI akan kembali melakukan penilaian kepatuhan terhadap UU nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Penilaian ini akan dilakukan secara menyeluruh di 38 Kabupaten / Kota seJawa Timur.

Ombudsman terus mendorong agar pemerintah daerah memberikan palayanan yang terbaik kepada masyarakat dan memenuhi standar pelayanan publik dalam rangka mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik.