

3 INSTANSI DI JATENG MENURUT OMBUDSMAN BANYAK DIKELUHKAN MASYARAKAT BANYAK KELUHAN TAK BERARTI KINERJA BURUK

Selasa, 08 Oktober 2019 - Sabarudin Hulu

Solo, IDN Times - Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah menyebutkan ada tiga sektor instansi di Jawa Tengah yang banyak mendapat keluhan dan laporan dari masyarakat. Ketiga instansi tersebut yakni Pemerintah Daerah, Kepolisian, dan AgrariaTata Ruang Badan Pertanahan Negara (ATR BPN).

Hal tersebut disampaikan oleh Kepala Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah, Siti Farida saat menghadiri acara "Mekanisme Komplain dan Peningkatan Kualitas Pengelolaan Pengaduan Masyarakat" di Manganti Praja, kompleks Balai Kota Surakarta, Senin (7/10).

1. Pemerintah daerah paling lambat merespon keluhan dari masyarakat dibandingkan kepolisian dan ATR BPN

Memiliki banyak bidang yang ditangani, Pemerintah Daerah baik kabupaten/kota menjadi instansi yang memiliki banyak laporan dan keluhan dari masyarakat.

"Terkait dengan penyelenggaraan layanan publik oleh pemerintahan daerah, karena pemerintah kabupaten/kota paling banyak menyelenggarakan layanan publik masyarakat dari sektor pendidikan, kesehatan, ekonomi kan itu disana semua, sehingga bisa kita pahami kenapa banyak laporan," ujar Siti Farida.

Memiliki tingkat laporan tinggi, ternyata tak membuat respon cepat pelayanan publik Pemerintah Daerah kabupaten/kota meningkat.

Berdasarkan data Ombudsman, Pemerintah Daerah justru memiliki tingkat kecepatan menjawab yang rendah bila dibandingkan dengan dua instansi lainnya.

"Kalau sampai saat ini respon yang paling cepat adalah dari Kepolisian dan ATR BPN, untuk dari Pemerintah Daerah kabupaten/kota masih kita bangun komunikasi tapi belum ada respon," ungkap Siti.

2. Keluhan di kepolisian terkait pelayanan SIM dan SKCK

Berhubungan langsung dengan masyarakat dalam bentuk penindakan hukum, kepolisian berada di urutan kedua instansi yang banyak mendapat laporan dari masyarakat. Keluhan tersebut, menurut Siti banyak ditulis oleh masyarakat soal kepengurusan surat izin mengemudi (SIM) dan SKCK.

"Yang kedua juga terkait dengan laporan instansi dari kepolisian, karena memang banyak unit pelayanan dari Polri seperti tentang SIM, SKCK kan itu berhubungan langsung dengan masyarakat," jelas Siti.

Meski mendapat banyak laporan, kepolisian sendiri memiliki tingkat penyelesaian masalah keluhan yang paling baik jika dibandingkan dengan lainnya. Siti menilai, salah satu kunci pelayanan publik adalah bagaimana pelayanan publik siap untuk menerima sekaligus mengelola pengaduan dan siap mengatasi laporan tersebut.

"Kalau ada laporan dari masyarakat itu harus cepat dijawab itu kunci, kemudian disampaikan juga progresnya seperti apa dan siapa yang menangani," katanya.

3. Kasus tanah yang ditangani ATR BPN masih jadi keluhan masyarakat Jateng

Banyaknya kasus pertanahan di Jawa Tengah, membuat instansi AgrariaTata Ruang Badan Pertanahan Negara (ATR BPN) menjadi urutan ketiga sektor yang memiliki banyak keluhan dari masyarakat. Kebanyakan keluhan persoalan tentang kasus tanah, kepengurusan sertifikat, dan pelayanan pendaftaran tanah atau biasa disebut dengan prona.

"Yang ketiga adalah yang berhubungan dengan kantor ATR BPN karena memang ada beberapa kasus-kasus tanah atau mungkin agraria yang masuk pada kami," ujar Siti.

4. Banyaknya keluhan bukan indikator penilaian instansi buruk atau baik

Lebih lanjut, Siti mengatakan banyaknya keluhan bukan menjadi indikator utama pelayanan publik yang buruk. Ombudsman melihat, semakin banyak keluhan dan laporan dari masyarakat justru membuat interaksi antara masyarakat dengan penyelenggara layanan publik semakin positif.

“Jadi pada intinya cara kami memahami banyaknya laporan itu bukan berarti karena ada laporan itu buruk itu tidak, atau sebaliknya instansi yang tidak dilaporkan itu baik, itu juga tidak. Jadi kita melihat adanya banyaknya laporan itu berarti bentuk kesadaran masyarakat, kedua karena mereka sudah terlayani, karena mereka terlayani ada yang tidak puas, justru kita melihat ini positif kalau semakin banyak laporan maka semakin banyak interaksi antara masyarakat dengan penyelenggara layanan publik,” jelas Siti. “ “ “