DESAK PEMPROV BENTUK LAYANAN PENGADUAN

Jum'at, 31 Agustus 2018 - Shopian Hadi

JAMBI-INDEPENDENT.CO.IDÂ - Ombudsman mendesak Pemprov Jambi membentuk Layanan Pengaduan Pelayanan Publik, untuk menampung keluhan masyarakat. Layanan Pengaduan Pelayanan tersebut untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan Pemprov Jambi. Saat ini Pemprov Jambi diketahui belum memiliki Layanan Pengaduan yang memadai.

"Pemprov Jambi sudah memiliki aplikasi Gubernur Menjawab namun belum memenuhi persyaratan sebagai layanan pengaduan," kata Ahmad Fauzi, Asisten Ombudsman RI saat melakukan Asessment Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) LAPOR! di Kantor Gubernur Jambi Kamis (30/8).

Persyaratan untuk disebut sebagai layanan pengaduan pelayanan publik, menurutnya harus mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Diantaranya, pejabat pengelola pengaduan, mekanisme pengaduan, tindak lanjut dan kebijakan evaluasi atas substansi pengaduan. Dengan demikian, pengaduan masyarakat jelas tindak lanjut dan penyelesaiannya. Aplikasi Gubernur Menjawab milik Pemprov Jambi, saat ini belum memenuhi standar sebagai layanan pengaduan pelayanan publik.

"Karena itu, Ombudsman mendesak Pemprov segera memiliki layanan pengaduan dan terintegrasi LAPOR!, sehingga pengaduan pelayanan publik yang masuk, bisa ditindaklanjuti sesuai kewenangan instasi," katanya.

LAPOR! sendiri dikelola oleh Kemenpan RB dan Kantor Staf Presiden serta Ombudsman RI. Pada sistem LAPOR!, ada 20 laporan pelayanan publik mengenai Pemprov Jambi. Jenis pengaduan yang dilaporkan tersebut adalah pendidikan, dana desa, pertanahan dan pemukiman, infrastruktur dan keluhan tagihan dan iuran tidak sesuai.

Dari 20 laporan tersebut, hanya lima pengaduan yang sudah selesai ditindak lanjuti. Sedangkan 15 laporan belum ada penyelesaian. Penyelesaian laporan tersebut perlu komitmen dan respon cepat dari pejabat di Organisasi Perangkat DaerahÂ (OPD) Provinsi Jambi.

Kepala Dinas Kominfo Provinsi Jambi, Nurachmat Herlambang mengatakan, jika sistem aplikasi Gubernur Menjawab memang dibuat oleh pihaknya. Namun administrasi penanganannya ada pada Inspektorat Provinsi Jambi. Sehingga jumlah dan penanganan pengaduan ada pada Inspektorat.

"Penanganan laporan itu untuk ditindak lanjuti ada pada instansi masing-masing. Sampai saat ini, sepertinya belum jalan," katanya.

Pihaknya berharap, sistem layanan pengaduan tersebut hanya ada satu bagi seluruh Indonesia. Sehingga penanganannya tidak sulit di masing-masing pemerintah daerah.Â (enn/rib)