EMPAT INSTANSI DI LOTIM PALING BANYAK DILAPOR KE OMBUDSMAN

Jum'at, 21 September 2018 - Khairul Natanagara

Selong (Suara NTB) - Sebanyak empat instansi pemerintah di Kabupaten Lombok Timur (Lotim) masuk dalam kategori laporan besar pengaduan di Ombudsman RI Perwakilan NTB. Ke empat instansi itu adalah Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil), Dinas Kesehatan (Dikes), Dinas Pendidikan dan Kebudayaan (Dikbud) dan Badan Kepegawaian dan Sumber Daya Manusia (BKPSDM).

Demikian disampaikan, Asisten Ombdusman RI Perwakilan NTB, Muhammad Rosyid Ridho, dikonfirmasi usai kegiatan Training of Trainer (ToT) Penanganan dan Pengelolaan Laporan Pengaduan Masyarakat Dalam Pelayanan Kesehatan dan Pendidikan di Lombok Timur, Kamis, 20 September 2018.

Berdasarkan data tahun lalu, Kabupaten Lotim masih berada pada zona merah dengan tingkat kepatuhan masih rendah. Sehingga pada tahun 2019 mendatang, dipastikan seluruh kabupaten/kota yang diobservasi harus sudah masuk pada zonasi hijau.

Misalnya, untuk di Dukcapil Lotim adanya penjatuhan denda terhadap masyarakat yang terlambat dalam mengurus administrasi kependudukannya (adminduk) berupa akta kelahiran, KPT, KK dan lainnya. Dari penelusuran yang dilakukan Ombudsman, ditemukan bahwa di Pemda Lotim ada regulasi yang mengatur itu dan dari hasil kajian adanya kekosongan hukum. Akan tetapi praktiknya di daerah lain tidak ada. Di lingkungan pendidikan ketika PPDB, BKPSDM terkait pencairan dana sertifikasi. "Saat itu hanya Lotim yang menerapkan denda, sehingga itu sudah dicabut oleh Pemkab Lotim saat ini," jelasnya.

Ditegaskan, berdasarkan aturan undang-undang Ombudsman tidak memiliki kewenangan untuk menjatuhkan sanksi langsung terhadap instansi/lembaga yang melakukan maladministasi. Melainkan Ombudsman memiliki kewenangan untuk memberikan rekomendasi yang wajib untuk dilaksanakan. Kendati demikian ketika Ombudsman datang untuk menangani suatu persoalan, secara tidak langsung sudah memberikan sanksi sosial bahwa instansi/lembaga tersebut memberikan pelayanan yang buruk.

Untuk itu, melalui kegiatan Training of Trainer (ToT) Penanganan dan Pengelolaan Laporan Pengaduan Masyarakat Dalam Pelayanan Kesehatan dan Pendidikan di Lombok Timur untuk meningkatkan partisipasi masyarakat. Melalui kegiatan tersebut Ombudsman ingin mengajak masyarakat dan berpartisipasi aktif mengawasi pelayanan publik sebagaimana amanat undang-undang. Salah satu cara masyarakat mengawasi yakni apabila mendapatkan pelayanan yang buruk.

Sebelum masyarakat melapor ke Ombudsman, diharapkan masyarakat terlebih dahulu melapor ke instansi terkait. Untuk itu diharapkan instansi yang dikeluhkan oleh masyarakat memiliki pojok/loket pengaduan yang baik dan professional sehingga dapat menindaklanjuti laporan masyarakat dengan tidak mengganggap laporan masyarakat seperti angin lalu. Melainkan pengaduan itu merupakan cerminan, kritik dan saran untuk memperbaiki kualitas pelayanannya.

Rosyid Ridho menegaskan, Ombudsman bisa langsung menindaklanjuti berupa klarifikasi dan investigasi langsung dengan banyak pola yang dilakukan. Namun pada intinya Ombudsman tidak mencari siapa yang benar dan salah. Akan tetapi untuk memastikan institusi pelayanan bekerja dengan mekanisme dan prosedur yang berlaku, sehingga masyarakat tidak diragukan. (yon)