JUMLAH ADUAN MASYARAKAT DI 2018 MENINGKAT

Selasa, 08 Januari 2019 - Khairul Natanagara

MATARAM - Jumlah aduan masyarakat Nusa Tenggara Barat (NTB), terkait layanan badan publik selama 2018 mencapai 222 aduan. Jumlah tersebut meningkat, karena di 2017 hanya ada 203 aduan.

"Peningkatan jumlah aduan tersebut menunjukkan, tingkat kesadaran dan partisipasi masyarakat terkait layanan publik juga semakin tinggi," kata Asisten Bidang Penanganan Laporan Ombudsman RI Perwakilan NTB, Arya Wiguna, Senin (7/1/2019).

Kesadaran masyarakat untuk mengadukan, kualitas layanan publik, terlihat dari kesadaran untuk mengadukan secara langsung tanpa melalui perwakilan. Jumlahnya mencapai 63 laporan aduan. Selain secara individu, pengaduan juga dilakukan dengan cara bersurat, yang mencapai 10 laporan, via telepon 24 laporan, email dan website 13 laporan, melalui media dua laporan, dan hasil investigasi inisiatif sebanyak 27 laporan.

"Dari instansi yang ada, pemda termasuk instansi paling banyak dilaporkan, terkait kasus maladministrasi bidang pendidikan dan perizinan, khususnya bidang pertanahan di Badan Pertanahan Nasional," ungkapnya.

Meski demikian, Arya menyebut, tidak semua laporan yang masuk ditindaklanjuti. Ada laporan yang tidak memenuhi persyaratan formil dan materil. Atau laporan bukan merupakan wilayah kewenangan ombudsman.

Asisten Ombudsman NTB bidang Pencegahan, Muhammad Ridho Rasyid, menambahkan, sebagai upaya terus melakukan perbaikan tatakelola layanan publik, baik instansi pemerintahan daerah maupun instansi lain, ombudsman terus berupaya melakukan pendekatan secara persuasif. Langkah tersebut, dinilai jauh akan lebih efektif, untuk membangun kesadaran bersama, memperbaiki pelayanan. Ombudsman dalam bekerja, lebih pada upaya bagaimana mendorong melakukan upaya pendampingan, agar pemda patuh terhadap pelayanan publik, kendati, sanksi tetap diberlakukan sesuai peraturan perundangan.

"Dalam upaya pencegahan, Ombudsman juga memperluas pencegahan pelanggaran dengan menggandeng 60 organisasi, beberapa diantaranya, lembaga pendidikan, pesantren, universitas, NGO, dan sejumlah lembaga lain," pungkasnya.