KANTOR LAYANAN PUBLIK WAJIB ADA PUSAT ADUAN

Rabu, 14 November 2018 - Haikal Akbar

Kupang - Ombudsman Nusa Tenggara Timur (NTT) mewajibkan seluruh instansi pelayanan publik mesti memiliki pusat dan layanan khusus aduan masyarakat.

"Setiap kantor pemerintah wajib punya kanal pengaduan agar warga dapat mengakses aduan terkait pelayanan publik," kata Kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan Ombudsman NTT, Laila Nouri, Kamis, 14 November 2018.

Menurut dia, adanya pusat aduan di tiap instansi atau lembaga menjadi bentuk keseriusan dalam meningkatkan pelayanan publik lebih baik dan maksimal. "Pusat aduan itulah yang menjadi tempat bagi warga agar mendapat solusi secara cepat dan tepat," tambah Laila.

Ombudsman sebagai lembaga negara memiliki kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) atau layanan publik tertentu yang sumber dananya dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara atau daerah (APBN/APBD).

Data Ombudsman 2017 tercatat yang mengakses aduan sebanyak 1.302, namun hanya sebanyak 440 laporan yang ditindaklanjuti. Sedangkan data 2018 tercatat 700 akses aduan yang diterima, tetapi hanya 125 laporan yang ditindaklanjuti.

Hal tersebut, karena terkendala persyaratan substansif dan administrasi sebagai syarat laporan pengaduan, sehingga tidak dapat ditindaklanjuti hingga penanganan aduan. (Lid)