KANTOR PERTANAHAN DOMINASI PELAPORAN KE OMBUDSMAN JATENG

Jum'at, 28 September 2018 - Indra

JawaPos.com - Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Jawa Tengah (Jateng) menyebut ada tiga instansi yang sering dikeluhkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Di urutan pertama adalah kantor pertanahan. Kemudian kepolisian dan terakhir pemerintahan daerah.

Periode 2016-2018, substansi yang sering dilaporkan adalah terkait dengan penundaan berlarut. Yakni, penyelenggara tidak memberikan pelayanan dengan baik. "Bahkan tidak merespons pengaduan yang disampaikan masyarakat, sehingga berlarut-larut, " ucap Asisten Ombudsman Perwakilan Jateng Bellinda W Dewanty kepada JawaPos.com, Selasa (25/9).

Kemudian ada pula substansi mengenai penyimpangan prosedur. Substansi ini setiap tahun jumlahnya semakin bertambah. Penyelenggara tidak memberikan rincian persyaratan dalam sebuah pengurusan. Sehingga masyarakat tidak bisa melengkapinya. Kondisi ini tentu akan mengganggu pelayanan yang dirasakan masyarakat.

"Misalkan dalam persyaratan hanya dijabarkan empat syarat, padahal yang seharusnya ada lebih dari empat. Kemudian untuk memudahkan pelayanan masyarakat diminta memberikan imbalan sejumlah uang," kata perempuan yang akrab disapa Bella itu.

Sementara itu, daerah yang paling banyak dilaporkan ke Ombudsman adalah Kota Semarang. Dibandingkan dengan 34 Kota/Kabupaten yang ada, masyarakat Kota Semarang paling banyak yang mengeluhkan soal pelayanan.

Ombudsman tidak serta merta menangani setiap laporan yang ada. Ada prosedur khusus yang harus dilalui pelapor. Di antaranya pelapor terlebih dahulu melaporkan kepada penyelenggara terkait. Selain itu, masyarakat juga bisa melaporkan kepada kepala dinas. "Jika tidak ada tanggapan, baru bisa melaporkan ke Ombudsman dan kami tangani," ungkapnya.