

## OMBUDSMAN ACEH TERIMA 132 LAPORAN MALADMINISTRASI

Selasa, 07 Januari 2020 - Ilyas Isti

Banda Aceh - Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh menerima berbagai pengaduan dari masyarakat mengenai dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Sepanjang 2019, total 132 laporan diterima di lembaga pelayanan pengaduan publik itu.

"Ada berbagai pengaduan dari masyarakat mengenai dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, total laporan masyarakat yang diterima pada tahun 2019 berjumlah 132 laporan," kata Kepala Ombudsman Perwakilan Aceh, Taqwaddin Husin.

Hal itu diungkapkan Taqwaddin saat acara Bincang Awal 2020 Tentang Pelayanan Publik di Kantor Ombudsman Aceh, Banda Aceh, Aceh, Senin, 6 Januari 2020 sore.

Ada berbagai pengaduan dari masyarakat mengenai dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik

Taqwaddin menjelaskan, setelah melalui proses verifikasi, ada 128 laporan yang dapat ditindaklanjuti karena memenuhi syarat formil dan materil. Selain itu, juga ada 16 konsultasi non laporan yang masuk dan terdata.

Ia merincikan, sepanjang 2019 instansi yang banyak dilaporkan yakni instansi pemerintah kabupaten/kota sebesar 53 laporan. Kemudian, disusul instansi pemerintah provinsi Aceh sebanyak 22 laporan, Polri 13 laporan, BUMN/BUMD 11 laporan dan Badan Pertanahan Nasional (BPN) 7 laporan.

Kata Taqwaddin, apabila dibandingkan dengan tahun 2018 lalu, jumlah laporan atau pengaduan masyarakat yang disampaikan ke Ombudsman Aceh mengalami penurunan. Pada tahun 2018 terdapat 135 pengaduan yang diterima Ombudsman RI Aceh.

"Sedangkan pada tahun 2019, laporan yang diajukan menjadi 128 kasus, yang berarti ada penurunan sebanyak 7 kasus," tutur Taqwaddin.

Ia menjelaskan, selain menyelesaikan laporan berbasis pengaduan masyarakat, Ombudsman Aceh juga melakukan upaya mencegah terjadinya maladministrasi dalam berbagai sektor pelayanan publik.

Kata dia, pada tahun 2020 Ombudsman RI Aceh akan fokus mendorong pemerintah Aceh untuk lebih serius melakukan upaya meminimalisir angka kemiskinan dan meningkatkan kualitas pendidikan melalui optimalisasi Uji Kompetensi Guru

(UKG).

"Selain itu, kami juga akan mendorong pihak BUMN yang beroperasi di Aceh untuk mengatasi masalah kelangkaan solar, kelangkaan pupuk, dan masalah distribusi gas melon untuk warga miskin," katanya.

Sementara, Kepala Bidang Penyelesaian Laporan Ombudsman Aceh, Ayu Parmawati Putri menyebutkan, penurunan jumlah laporan yang diterima tahun ini dikarenakan terdapat mekanisme baru pada proses penerimaan dan verifikasi laporan (PVL) di Ombudsman.

Menurut Ayu, hal tersebut sebagai konsekuensi implementasi dari Peraturan Ombudsman RI No 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan. Ombudsman RI Aceh sejak 2019 melakukan proses PVL menyelesaikan laporan menggunakan metode progresif dan partisipatif.

"Metode ini mengedepankan pendekatan persuasif, serta menggali informasi yang lebih menyeluruh kepada pelapor. Seringkali pula pada akhirnya keluhan yang disampaikan tidak jadi dilaporkan secara resmi," ujar Ayu.

Ayu menjelaskan, hal itu terjadi karena setelah pelapor mendapat penjelasan rinci dari asisten Ombudsman yang menangani PVL, baru pelapor mengerti tentang permasalahan hukum dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang mereka hadapi.

Sehingga, kata Ayu, mereka memahami bahwa tidak ada potensi dugaan maladministrasi terhadap permasalahan yang dihadapi. Karenanya, mereka pun tidak jadi melaporkan secara resmi, tetapi hanya cukup konsultasi saja.

Selain itu, Ayu menilai, penurunan laporan juga dapat diartikan adanya peningkatan kualitas dan telah ada perbaikan pelayanan publik di Provinsi Aceh.

Ayu merincikan, selama 2019 dominasi dugaan maladministrasi yang banyak diterima oleh Ombudsman RI Aceh yaitu berupa perlakuan tidak patut, penyimpangan prosedur dan penundaan berlarut.

"Sementara substansi yang paling banyak diadukan adalah masalah kepegawaian, diikuti oleh masalah pertanahan, kepolisian, kesehatan dan pendidikan," ujarnya. []