

## OMBUDSMAN BALI TERIMA 70 PENGADUAN MASYARAKAT SELAMA 2020

Rabu, 27 Januari 2021 - Kadek Bayu Krisna Tenggara

**JawaPos.com** - Kepala Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Bali Umar Ibnu Alkhatib mengatakan, selama 2020 pihaknya menerima 70 pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik. Berdasar data Ombudsman Bali, pada 2017 ada 170 pengaduan, 2018 sebanyak 129 pengaduan, 2019 ada 97 pengaduan, dan 2020 sebanyak 70 pengaduan.

"Pengaduan ke Ombudsman mengalami penurunan signifikan pada 2020. Ini bisa dimaklumi karena situasi pandemi Covid-19," kata Umar seperti dilansir dari *Antara* di Denpasar, Bali.

Selain pandemi, penurunan juga karena pemerintah daerah telah mewedahi aduan masyarakat melalui kanal pengaduan yang telah disediakan. Kanal pengaduan yang dimiliki masing-masing pemda berfungsi secara efektif menerima pengaduan masyarakat terutama pada masa pandemi.

"Situasi pandemi ini memengaruhi tingkat pengaduan masyarakat. Namun, itu tidak bisa dijadikan dasar, kami mengalami penurunan kinerja, ini masalah situasi. Kami terus melakukan pengawasan tanpa ada pengaduan dari masyarakat. Tahun ini, kami dorong lagi agar publik lebih aktif melaporkan adanya maladministrasi ke Ombudsman," jelas Umar Ibnu Alkhatib.

Umar mengatakan, sektor-sektor yang dominan menjadi bahan pengaduan ke Ombudsman selama 2020 yaitu sektor pertanahan dan pendidikan. Sektor pendidikan memiliki tingkat aduan yang cukup tinggi karena dipengaruhi adanya perubahan sistem pendidikan.

"Meskipun di sektor pendidikan masih ada ditemukan debat tentang zonasi. Ya karena itu sistem yang baru tentu butuh adaptasi sehingga masih ada beberapa kendala terkait hal tersebut," kata Umar Ibnu Alkhatib.

Hingga saat ini, kata Umar, semua pelaporan yang masuk ke Ombudsman bisa diselesaikan meskipun membutuhkan waktu yang tidak cepat. Adapun waktu tenggang dalam penyelesaian aduan tersebut di antaranya 60 hari untuk laporan ringan, 90 hari untuk laporan sedang, dan 120 hari untuk laporan berat.

Dalam upaya meningkatkan dan mempermudah pengaduan maladministrasi pelayanan publik saat pandemi, Umar menambahkan, beberapa posko telah dibuka. Namun, masyarakat tidak banyak yang melakukan pengaduan ke Ombudsman.

"Masyarakat yang ingin melaporkan maladministrasi pelayanan publik dapat mengakses email, telepon, *whatsapp*, termasuk melalui *website*, jadi tidak wajib mendatangi kantor Ombudsman RI Perwakilan Bali," tutur Umar Ibnu Alkhatib.