OMBUDSMAN JATIM AKUI PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK MASIH TINGGI

Rabu, 15 Januari 2020 - Sidik Aji Nugroho

JATIMPOS.CO/SURABAYA -Â Pengaduan masyarakat Jawa Timur tentang pelayanan publik ke Ombudsman pada tahun 2019 masih tinggi, yaitu 431 pengaduan. Dari pengaduan tersebut sekitar 53% telah diselesaikan dan ditutup.

Hal itu terungkap dari catatan awal tahun pelayanan publik di Povinsi Jawa Timur yang disampaikan Kepala Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur Dr Agus Widiyarta, S.Sos, M.Si kepada wartawan di kantornya, Rabu (15/1/2020).Â Â

Mengenai substansi yang paling banyak diadukan adalah terkait dengan layanan pertanahan (54 laporan). Menyusul layanan kepegawaian (29 laporan), dan layanan kepolisian (27 laporan).

"Laporan masalah pertanahan ini memang selalu yang terbanyak," tukas Agus.

Selain ketiga substansi tersebut, masalah perijinan juga menjadi perhatian Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur.

Menurut Agus, ombudsman menemukan beberapa Kabupaten/Kota di Jawa Timur dalam penerbitan ijin masih ditandatangani oleh Kepala Daerah, dan tidak dilimpahkan kepada Dinas/OPD terkait. "Hal tersebut tidak sesuai dengan Perpres No. 97 Tahun 2014 tentang penyelenggaraan terpadu satu atap," jelas Agus.

Lanjut dikatakan, instansi yang paling banyak diadukan pada tahun 2019 masih sama seperti tahun 2018, yaitu Pemerintah Daerah (98 laporan). Kemudian diikuti Badan Pertanahan Nasional (34 laporan), dan Kepolisian (28 (laporan).

Pengaduan dengan lokasi terlapor paling banyak berada di Kota Surabaya (90 laporan), Kabupaten Sidoarjo (15 laporan), dan Kota Malang (12 laporan).

Diakui bahwa Ombudsman RI sebagai lembaga negara yang mempunyai kewenangan penyelenggaraan pelayanan publik, belum menyentuh seluruh lapisan masyarakat di Jawa Timur. Banyangkan saja penduduk Jawa Timur yang jumlahnya 39 juta lebih, namun pengaduan yang masuk ke Ombudsman Jatim hanya 400-an.

Sosialisasi secara langsung tidak bisa dilakukan karena masih banyak kendala, terutama kurangnya personil. Meski demikian, sosialisasi sudah dilakukan dengan berbagai cara. Misalnya media sosial seperti twitter, facebook, IG, dsb.

Masyarakat juga dapat menyampaikan pengaduan melalui call center pusat di 137, atau melalui jaringan whatsApp di 0815 150 15000.
Â
Selain menangani pengaduan pelayanan publik dari masyarakat, Ombudsman juga melakukan upaya pencegahan maladministrasi. Salah satu bentuk kegiatan pencegahan tersebut dengan melakukan penilaian kepatuhan Pemerintah Daerah/Lembaga terhadap UU nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Pada tahun 2019, terdapat 16 kota dan kabupaten di Jawa Timur yang dinilai Ombudsman RI. Hasilnya adalah 11 kabupaten dan kota telah mendapat rapor hijau atau meraih predikat kepatuhan tinggi.

Menariknya, Kabupaten Mojokerto yang pada tahun 2018 masih mendapatkan rapor merah, namun pada tahun 2019 telah sukses meraih nilai kepatuhan tertinggi (zona hijau) untuk tingkat kabupaten se-Indonesia.

Pada tahun 2020 ini, Ombudsman RI akan kembali melakukan penilaian kepatuhan terhadap UU nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Penilaian ini akan dilakukan secara menyeluruh di 38 kabupaten/kota se-Jawa Timur.

Menurut Agus Widiyarta, Ombudsman terus mendorong agar pemerintah daerah memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dan memenuhi standar pelayanan publik dalam rangka mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik.

Ombudsman Jawa Timur juga melakukan kegiatan pencegahan yang lain pada tahun 2019, yaitu kajian Rapid Assesment (penilaian cepat). Hasilnya, masih banyak temuan yang menyimpang, misalnya terkait Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB).

Ternyata tidak semua daerah peraturan turunan terkait Permendikbud Nomor 51 Tahun 2018. Contohnya di Kabupaten Malang dan Kabupaten Gresik yang tidak memiliki Peraturan Bupati terkait penyelenggaraan PPDB, namun Kepala Dinas Pendidikan mengeluarkan Surat Edaran terakit SOP Penyelenggaraan PPDB tingkat SD dan SMP.

Selain itu pelaksanaan program Bantuan Operasional Sekolah Daerah (BOSDA) sebagai bantuan bagi siswa kurang mampu tidak berjalan sebagaimana mestinya. Masih ada sekolah yang menarik iuran macam-macam kepada siswa-siswinya. "Ini perlu diketahui oleh Gubernur Jawa Timur," kata Agus.

Agus juga mengungkapkan, persentase dugaan maladministrasi terhadap permintaan imbalan uang, barang dan jasa yang mencapai 2,19%.

Tak kalah menariknya adalah penggunaan kendaraan dinas di hari libur. Ombudsman masih menemukan kendaraan dinas berada di mall dan cafe ketika hari libur.Â (yus)