OMBUDSMAN JATIM TERIMA 408 PENGADUAN

Jum'at, 28 Mei 2021 - Fikri Mustofa

SURABAYA- Kepala Ombudsman Jawa Timur Agus Muttaqin mengatakan tahun 2020 pihaknya menerima 408 pengaduan. Dari jumlah itu terbagi ada yang terbukti maladministrasi dan ada yang tidak.

"Yang mal administrasi ini terkait kesalahan pelayanan publik, contohnya penundaan layanan berlarut. Kemudian ada penyimpangan prosedur dan ada pungutan serta berpihak," ujarnya ditemui di sela-sela workshop penilaian kepatuhan 2021 di salah satu hotel di Surabaya, Kamis (27/5).

Agus juga menjelaskan perbedaan antara ombusman dengan Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK). Menurutya kalau Ombudsman fokusnya terhadap ada atau tidaknya mal administrasi. "Sedangkan KPK fokusnya terhadap kerugian uang negara," katanya.

Lebih lanjut, Agus mengatakan workshop penilaian kepatuhan 2021 digelar ini untuk pendampingan sebelum turun ke lapangan untuk penilaian terkait pelaksanaan Undang-Undang pelayanan publik.

Jadi bagaimana pelayanan publik di daerah ini berjalan sesuai Undang -Undang nomor 25 tahun 2009. "Workshop ini adalah pembenahan kekurangan pelayanan publik.

Sebenarnya ini kan terkait pengaduan masyarakat. Kita ingin pengaduan masyarakat ini lebih kecil. Pengaduan ini misalnya pembuatan e-KTP yang seharusnya bisa selesai 5 hari tapi bisa molor 10 hari bahkan lebih. Parahnya lagi ada pungutan, nah ini yang harus dibenahi," katanya.

Sementara itu anggota Ombudsman Pusat Johanes Wijiantoro mengatakan tugas ombudsman adalah selain menerima pengaduan masyarakat juga harus melakukan pencegahan mal administrasi. Menurutnya pencegahan ini seperti acara workshop yang digelar kali ini.

"Dengan workshop ini kami mendorong pemerintah daerah untuk berbenah standar pelayanan publik yang ada pada Undang - Undang nomor 25 tahun 2009. Jadi kami melakukan pendekatan yang soft dan tidak langsung melakukan penilaian," katanya.

Johanes mengatakan setelah workshop ini atau pada minggu kedua bulan Juni mendatang akan ada survei. Tapi kapan pasti surveinya tidak akan ada yang tahu. "Bahkan bagaimana cara surveinya juga tidak ada yang tahu," ungkapnya.

Saat ditanya bagaimana hasil survei Jatim selama ini, Johanes mengatakan tahun 2019 relatif baik. Namun menurutnya belum seluruh kabupaten/kota, baru 24 daerah. "Kalau tahun ini 38 kabupaten/kota kita nilai. Selain itu hanya 5 sektor utama yang kita nilai yakni perizinan ekonomi, non ekonomi, kesehatan dan pendidikan ini karena keterbatasan Ombudsman untuk menilai," katanya.

Menurutnya belum tentu tahun 2019 hasil surveinya baik, tahun ini hasilnya juga baik. "Hasilnya bisa fluktuatif tergantung bagaimana kinerja yang dilakukan," pungkasnya. (mus/rak)