

## OMBUDSMAN: LAPORAN LAYANAN PUBLIK TERBANYAK DI SUMBAR SOAL KASUS PENDIDIKAN

Minggu, 01 Maret 2020 - Meilisa Fitri Harahap

Langgam.id - Ombudsman Perwakilan [Sumatra Barat](#) (Sumbar) telah menerima sebanyak 71 laporan masyarakat terkait pelayanan publik dalam kurun waktu Januari hingga Februari tahun 2020. Dari keseluruhan laporan itu, terbanyak di bidang pendidikan.

Kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Ombudsman RI Perwakilan Sumbar, Yunesa Rahman mengatakan, dari 71 kasus yang ditangani, mayoritas merupakan laporan masyarakat. Sementara, 29 laporan di antaranya merupakan tembusan.

"Sedangkan 40 laporan yang masuk telah diperiksa, tertinggi dalam bidang pendidikan. Kemudian, disusul bidang kepegawaian, kepolisian dan pertanahan. Selanjutnya, bidang asuransi serta pajak," ujarnya kepada [Langgam.id](#), Jumat (28/2/2020).

Adapun laporan masyarakat terkait pelayanan publik bidang pendidikan tersebut, kata Yunesa, diantaranya kasus *bullying* dan pungutan di sekolah, termasuk kasus penahanan ijazah para siswa. Rahman mengungkapkan, 20 persen laporan telah berhasil diselesaikan.

"Bisa dikatakan laporan yang diselesaikan tergolong sederhana. Seperti, laporan penahanan ijazah itu, kami sudah selesaikan. Beberapa laporan lagi juga sudah masuk tahap pemeriksaan," jelasnya.

Ombudsman RI Perwakilan Sumbar terus mengoptimalkan penyelesaian kasus laporan masyarakat terkait pelayanan publik. Saat ini, penguatan Sumber Daya Manusia (SDM) telah dilakukan.

Menurut Rahman, pihaknya melakukan penambahan empat orang petugas dalam bidang verifikasi formal dan materil. Laporan pelayanan publik yang diadukan masyarakat, akan cepat ditindaklanjuti.

"Setiap laporan yang masuk ke Ombudsman itu melalui proses verifikasi laporan dulu, mulai syarat formal dan materil. Untuk syarat formal itu, harus identitas jelas pelapor, meskipun nanti dirahasiakan," ungkapnya.

Lalu, baru masuk ke tahapan selanjutnya, seperti pleno untuk memutuskan apakah laporan itu akan ditindaklanjutkan atau tidak.

"Setelah itu kami minta hal-hal tertentu. Setelah *clear* semua, baru kami masukkan ke pleno, nanti di sana akan diputuskan apakah laporan ditindaklanjuti ke proses pemeriksaan substansi, ditolak atau kewenangan dikembalikan ke pelapor," ucapnya.

Targetnya, kata Rahman, tahun ini pengaduan masyarakat diharapkan lebih meningkat, setidaknya 10 persen terkait pelayanan publik, dan Ombudsman akan terus meningkatkan saluran pengaduan.

"2019 itu, ada sebanyak 340 laporan, tahun ini diharapkan mencapai 400 laporan. Kami akan upayakan efektifitas saluran pengaduan untuk masyarakat," ujarnya.

Terkait pelaporan atau pengaduan, menurut Rahman saat ini lebih banyak masyarakat yang datang langsung ke kantor, kalau melalui saluran telepon ataupun media sosial yang telah disediakan, masih minim.

"Masyarakat masih berharap *face to face* dengan petugas pelayan penerima laporan di Ombudsman. Setiap laporan itu kita selalu menyarankan, apakah sudah ada upaya yang dilakukan sebelum kasus itu dilaporkan," katanya. (Irwanda/ZE)