OMBUDSMAN RI TERIMA 9.000 PENGADUAN, BUKAN BERARTI PELAYANAN PUBLIK JELEK?

Senin, 20 Agustus 2018 - Yunesa Rahman

PADANG, KLIKPOSITIF -- Pimpinan Ombudsman RI, Dadan Suparjo Suharmawijaya menyebut, hingga Juli, Ombudsman RI telah menerima 9.000 pengaduan. Terbanyak pada instansi agraria (pertanahan), kepolisian, pendidikan, dan kesehatan.

"Kita di atas 9.000-an, tahun lalu sekitar 10 ribuan. Secara nasional yang paling banyak memang pertanahan, kepolisian, pendidikan, kesehatan. Itu sektor sektor paling banyak diadukan," ungkap Dadan usai launching kantor Ombudsman RI perwakilan Sumbar, Sabtu 18 Agustus 2018, di Sawahan.

Dadan menyebut, aduan terkait agraria biasanya persoalan lahirnya sertifikat ganda. Sedangkan untuk instansi kepolisian, biasanya karena penyelesaian proses hukum.

"Kalau pertanahan, biasanya sertifikat ganda, padahal kasusnya tengah sengketa. Kalau kepolisian, penundaan berlarut. Banyak kasus yang dilaporan ke kepolisian, kemudian polisi belum bisa menangani. Kami dari ombudsman meminta untuk memperioritaskan penanganan. Kasus kesehatan juga banyak karena kesehatan menjadi layanan publik yang primadona. Misalkan layanan BPJS," jelasnya.

Banyaknya aduan, katanya tidak menjadi indikator institusi tersebut jelek, justru pelayanan publik sudah sampai ke masyarakat. Hanya saja masyarakat punya ekspektasi yang lebih atas pelayanan publik itu.

"Makanya banyak diadukan. Kebutuhan masyarakat atas pelayanan publik juga tinggi," sebutnya.

Menurutnya, Ombudsman terus melakukan percepatan penanganan laporan. Namun, memang ada laporan yang membutuhkan waktu yang cukup.

"Melihat kasusnya juga. Kasus-kasus yang berat menyangkut sengketa biasanya sedikit lama, namun untuk (pengaduan) pelayanan yang sifatnya prosedur biasanya cepat selesai," pungkasnya.