

OMBUDSMAN SUMBAR : 200 LAPORAN LAYANAN PUBLIK

Rabu, 28 Agustus 2019 - Meilisa Fitri Harahap

Padang - Ombudsman Sumatera Barat (Sumbar) terima 200 laporan penyimpangan layanan publik sepanjang tahun 2019. Pelayanan publik di Sumbar masih terbelah jauh dari sempurna. Berdasarkan hasil survei indeks persepsi maladministrasi Ombudsman Sumbar, provinsi ini memperoleh persepsi maladministrasi dengan kategori tinggi.

"Ada 200 lebih laporan yang kami terima dari masyarakat, dan dugaan maladministrasi yang paling banyak dilaporkan adalah pertanahan, disusul perizinan, pendidikan, kesehatan, keamanan, hingga penundaan berlarut," kata Kepala Ombudsman Perwakilan Sumbar, Yefri Heriani, Selasa 27 Agustus 2019 di [Padang](#).

Yefri menilai maladministrasi merupakan perilaku koruptif, kendati tidak merugikan negara secara langsung tapi merugikan masyarakat secara perorangan. Maka, perlu diawasi yang juga sebagai upaya mencegah [korupsi](#).

Ada 10 bentuk maladministrasi. Mulai dari penundaan berlarut, tidak memberikan pelayanan, tidak kompeten, penyalahgunaan wewenang dan permintaan [uang](#) barang dan jasa. "Selain itu penyimpangan prosedur, bertindak tidak layak, berpihak, konflik kepentingan dan adanya diskriminasi," jelas Yefri.

Yefri menyebutkan, laporan yang masuk ke [Ombudsman](#) dalam waktu 1 minggu sudah mulai dilakukan klarifikasi, sebab pihaknya tidak ingin melakukan penundaan berlarut. Karena salah satu bentuk maladministrasi adalah penundaan berlarut. Untuk itu, Ombudsman memastikan bahwa layanan publik yang diberikan sesuai dengan prosedur.

"Jadi kita tidak berlama-lama, kita tidak mau berlarut-larut," ujar Yefri. Ombudsman telah melakukan layanan sesuai dengan prosedur agar tidak terjadi penundaan berlarut. Saat ini hampir 45 persen yang sudah ditindaklanjuti.

Menurut Yefri, Sumbar termasuk provinsi paling tinggi jika dibandingkan dengan kantor perwakilan Ombudsman di [daerah](#) lain yang hanya dibantu dengan 9 orang asisten Ombudsman. Karena rata-rata 1 asisten hanya mampu menyelesaikan 17 laporan.

Menurut Yefri, dalam UU No 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI disebutkan maladministrasi diartikan sebagai perilaku atau perbuatan melawan [hukum](#), melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut.

Termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materil dan/atau immateril bagi masyarakat dan orang perseorangan.

Dengan banyak laporan yang diterima, ke depan Yefri berharap pelayanan publik harus berlaku adil bagi semua warga tanpa ada diskriminasi. Pasalnya, pemenuhan hak pelayanan publik untuk kaum [disabilitas](#) wilayah Sumbar masih kurang disentuh oleh pemerintah setempat, mulai dari fasilitas hingga pelayanan belum tersedia merata.

"Meskipun prinsip layanan publik berlaku untuk semua warga, namun dalam praktiknya masih dijumpai adanya diskriminasi pada kelompok rentan seperti penyandang disabilitas," kata Yefri.

Menurut Yefri, diskriminasi pelayanan publik bagi penyandang disabilitas harus dicegah. Untuk itu perlu dibangun pengetahuan dan kesadaran penyelenggara layanan publik bagaimana kelompok rentan tetap dapat diakomodasi. Layanan publik adalah perwujudan hadirnya pemerintah yang baik.

"Oleh sebab itu perlu ada persamaan hak, profesional, persamaan perlakuan dan tidak diskriminatif serta terbuka. Jika pelayanan publik buruk maka itu adalah pintu masuk terjadinya korupsi," ujar Yefri.

Sementara itu, pengamat pelayanan publik, Miko Kamal, mengatakan saat ini pemerintah sudah mulai menerapkan fasilitas publik yang ramah terhadap disabilitas. Kata dia, dalam membangun peradaban bangsa yang baru dan tinggi di mulai dari kesadaran dan empati yang tinggi pula. Rasa empati akan membentuk peradaban yang tinggi, dan membuktikan suatu bangsa itu beradab.

"Tentunya semua mesti memiliki rasa empati kepada penyandang disabilitas demi menjunjung peradaban bangsa yang

lebih tinggi," tutur Miko.

Menurut Miko, jika pemerintah lebih memperhatikan terutama dalam hal peningkatan fasilitas publik yang ramah disabilitas maka hal demikian seperti membeli satu dapat dua artinya fasilitas tersebut dapat dimanfaatkan masyarakat umum dan penyandang disabilitas.

"Hingga saat ini kita masih menemukan pelanggaran terhadap hak mereka (penyandang disabilitas) di samping itu terkait hak ini, masih banyak yang belum tersosialisasi dengan baik kepada masyarakat," jelas Miko.

Oleh sebab itu, dia berharap pemerintah mesti menegakkan hukum bagi pelanggar hak disabilitas dan terus melakukan sosialisasi hak penyandang disabilitas baik kepada penyelenggara pelayanan publik (pemerintah) dan masyarakat umum.Â