

OMBUDSMAN SUMBAR TERIMA 32 LAPORAN MASYARAKAT HINGGA FEBRUARI 2020

Sabtu, 22 Februari 2020 - Meilisa Fitri Harahap

Padang, (ANTARA) - Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat menerima 52 keluhan masyarakat dan 30 surat tembusan hingga pekan ketiga Februari 2020.

"Dari 52 keluhan tersebut yang ditindaklanjuti untuk proses pemeriksaan sebanyak 32 menjadi laporan masyarakat didominasi persoalan pertanahan, pendidikan, kepegawaian, kepolisian dan asuransi serta pajak," kata Kepala Ombudsman perwakilan Sumbar Yefri Heriani di Padang, Sabtu.

Menurutnya, dari 32 laporan masyarakat yang diterima telah melalui tahapan verifikasi berupa kelengkapan persyaratan formil maupun materil.

Saat ini kami telah memiliki empat orang SDM di bidang Penerimaan dan Verifikasi Laporan, satu orang asisten petugas penerimaan laporan, satu orang asisten formil, satu orang asisten materil dan satu orang Kepala Keasistenan, ujarnya.

Ia menyampaikan dalam menyampaikan laporan pada umumnya masyarakat lebih banyak yang datang langsung ke kantor dibanding menyampaikan surat, email, fax, telepon, handphone, dan sosial media.

"Padahal kami telah menyediakan banyak saluran pengaduan, untuk telepon 0751-892521, faximile 0751-892520, handphone dan Whatsapp 08116656137, email pengaduan.sumbar@ombudsman.go.id dan sosial media lainnya seperti facebook, instagram dan twitter," katanya.

Sementara Kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan Ombudsman perwakilan Sumbar Yunesa Rahman menerangkan laporan masyarakat yang dapat ditindaklanjuti proses pemeriksaan harus lengkap syarat formil dan materilnya.

Syarat formilnya seperti salinan identitas pelapor lengkap dan masalah yang disampaikan dalam tahun terakhir, sedangkan syarat formilnya harus memenuhi seperti laporan kronologis, belum atau tidak sedang beracara di pengadilan, dan telah melakukan upaya menyampaikan keluhannya terlebih dahulu kepada instansi yang dilaporkan, ujarnya.

Ia menyampaikan Ombudsman sebagai lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Miliki Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum milik Negara serta Badan Swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja Negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

Sebelumnya, laporan pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik yang dilaporkan kepada Ombudsman perwakilan Sumatera Barat mengalami peningkatan cukup signifikan pada 2019 dengan kenaikan mencapai 50 persen dibandingkan 2018.

"Pada 2019 laporan yang masuk mencapai 488, sementara 2018 hanya masuk 332 laporan," kata Kepala Ombudsman perwakilan Sumbar Yefri Heriani.

Menurutnya, meningkatnya pengaduan bukan berarti pelayanan publik pada instansi pemerintah buruk, namun bisa jadi kesadaran masyarakat terhadap pelayanan yang berkualitas meningkat.

Artinya masyarakat kian kritis dan berani melaporkan ketimpangan yang ditemukan, kata dia.

Ia merinci substansi laporan yang paling banyak dilaporkan setelah dilakukan verifikasi adalah bidang pendidikan sebanyak 54 laporan, kepegawaian 46 laporan, agraria/Pertanahan 40 laporan dan kepolisian 28 laporan.

Untuk laporan bidang pendidikan lebih banyak seputar pungutan liar di sekolah, penerimaan siswa baru hingga yang terbaru adalah kasus perundungan oleh oknum guru terhadap murid, ujarnya.

Sementara terkait kepegawaian dominan terkait dengan penerimaan CPNS, mutasi pegawai dan salah satu kasus yang menonjol adalah pembatalan kelulusan dr Romi sebagai PNS karena berstatus penyandang disabilitas.

Kemudian terkait dengan pertanahan terkait dengan sengketa lahan, alas hak dan proses sertifikat.

Sedangkan kepolisian terkait dengan tindak lanjut laporan SPKT dan pengurusan SIM.