

**OMBUDSMAN SUMBAR TERIMA 86 LAPORAN PENGADUAN PADA TRIWULAN I 2020, SOAL
PERTANAHAN MENDOMINASI**

Senin, 06 April 2020 - Meilisa Fitri Harahap

Padang, (ANTARA) - Ombudsman perwakilan Sumatera Barat menerima 86 laporan pengaduan terkait pelayanan publik dari masyarakat pada triwulan I 2020 yang didominasi oleh bidang pertanahan.

"Dari 86 laporan sebanyak 72 diregister menjadi laporan yang dapat ditindaklanjuti dalam proses pemeriksaan, sedangkan 3 laporan ditutup ditahap verifikasi data dan 1 diserahkan ke perwakilan lain yang merupakan kewenangan wilayahnya, sisanya dalam proses verifikasi formil dan materil," kata Kepala Keasistenan Pemeriksaan Laporan Ombudsman perwakilan Sumbar Meilisa Fitri Harahap di Padang, Senin.

Ia merinci maladministrasi penundaan berlarut masih mendominasi di triwulan I 2020 s sebanyak 22 laporan atau 30,65 persen, dugaan penyimpangan prosedur sebanyak 20 laporan atau 27,78 persen, dugaan tidak memberikan pelayanan sebanyak 20 laporan.

Kemudian dugaan penyalahgunaan wewenang 4 laporan, dugaan permintaan imbalan 3 laporan, dugaan tidak kompeten 2 laporan dan dugaan tidak patut 1 laporan.

Dugaan maladministrasi penundaan berlarut mendominasi karena penyelenggara tidak melakukan penyelesaian terhadap pelayanan sesuai jangka waktu yang diatur dalam SOP atau aturan yang berlaku, ujarnya.

Terkait substansi laporan, bidang Agraria atau Pertanahan menduduki peringkat pertama terbanyak dilaporkan pada triwulan I sebanyak 19 laporan, Kepolisian di peringkat kedua terbanyak dengan jumlah 11 laporan, pendidikan dan kepegawaian menduduki posisi ketiga dan keempat dengan jumlah masing-masing 6 laporan

Sedangkan, dari sisi terlapor, ia menyebutkan Pemerintah Daerah menduduki peringkat pertama sebanyak 28 laporan, Lembaga Kantor Pertanahan sebanyak 16 laporan dan tertinggi ketiga dilaporkan Kepolisian sebanyak 11 laporan.

Asal Daerah Lokasi Instansi yang terbanyak dilaporkan berada di Padang sebanyak 39 laporan, Kabupaten Padang Pariaman 6 laporan, Bukittinggi 4 laporan dan Tanah Datar 4 laporan.

Sedangkan, asal daerah Pelapor terbanyak berasal dari Kota Padang sebanyak 36, Padang Pariaman 6, dan juga ada Pelapor berasal dari Medan dan Bengkulu.

Jika dibandingkan triwulan 1 2019 terjadi peningkatan laporan pada triwulan I 2020 sebanyak 2 laporan.

Dari Jumlah laporan tersebut yang bersifat investigasi inisiatif atas prakarsa sendiri setelah disahkannya Peraturan Ombudsman Nomor 38 Tahun 2019 menurun, karena terdapat mekanisme yang berubah dalam proses awalnya.

Dari 72 Laporan yang diregister, 2 diantaranya merupakan Inisiatif Ombudsman terkait permasalahan pelayanan yang mendapatkan atensi publik. Selain itu, efektivitas kinerja bagian penerimaan dan verifikasi laporan dalam menyaring keluhan masyarakat yang bukan merupakan kewenangan Ombudsman sebelum di register menjadi faktor pendukung, kata dia.

Berdasarkan laporan yang masuk, selama Triwulan I Tahun 2020 ini Ombudsman Perwakilan Sumbar telah menyelesaikan atau menutup laporan sebanyak 85 laporan yang terdiri atas laporan 2018 sebanyak 9 laporan, laporan tahun 2019 sebanyak 62 laporan, dan laporan tahun 2020 sebanyak 13 laporan.

Selama Januari-Maret 2020 kategori penutupan terdiri dari 56 laporan dinyatakan selesai dan ditutup karena ditemukan maladministrasi, namun telah terselesaikan pada tahap pemeriksaan, 25 laporan tidak ditemukan maladministrasi, dan 4 laporan ditutup pada tahap pemeriksaan karena pelapor tidak melengkapi data setelah diberikan jangka waktu 30 hari sesuai aturan.

Jadi, dalam rentang waktu hingga Akhir Maret 2020, persentase penyelesaian laporan masyarakat mencapai 87 persen, kata dia.

Selama pandemi COVID-19, Ombudsman telah menerima beberapa pengaduan masyarakat terkait dugaan maladministrasi oleh penyelenggara dan telah diselesaikan dengan berkomunikasi ke terlapor untuk segera dilakukan penyelesaian.

Layanan terkait tidak mengalirnya air di komplek perumahan warga dan PDAM telah diselesaikan dengan mengalirnya air di kompleks tersebut pada 20 Maret 2020. Kemudian, terkait layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang yang tidak menerapkan physical distancing pada tanggal 23 Maret 2020, yang menyebabkan padatnya masyarakat yang ingin mengurus urusannya, dan telah diselesaikan dengan turunnya Sat Pol PP, untuk melakukan pembatasan sosial.

Dalam rangka melakukan pembatasan sosial Ombudsman Sumbar tetap menerima laporan dan pengaduan melalui media daring yang telah disediakan dengan perubahan jam layanan sementara hingga 21 April 2020, mulai Senin-Kamis, Pukul 9.30-15.00 WIB dan Jumat Pukul 9.30-15.30 WIB. (*)