

PARTIPASI MASYARAKAT AWASI LAYANAN PUBLIK MENINGKAT, ADUAN KE OMBUDSMAN NAIK 46%

Rabu, 08 Januari 2020 - Muhammad Burhan

Saibumi.com (SMSI), Bandar Lampung - Jumlah aduan terkait layanan badan publik selama 2019 mencapai 171 aduan. Terdapat tren peningkatan laporan masyarakat Lampung, yakni 55 laporan atau 46,4% lebih tinggi dibanding tahun sebelumnya berjumlah 166 laporan.

Ombudsman mencatat laporan dengan substansi yang paling banyak diadukan sepanjang 2019, yakni agraria/pertanian, pendidikan dan kepegawaian.

"Peningkatan jumlah aduan tersebut menunjukkan tingkat kesadaran dan partisipasi masyarakat terkait layanan publik juga semakin tinggi. Kami senang jika banyak laporan, justru menunjukkan masyarakat yang peduli terkait pelayanan publik," kata Kepala Ombudsman RI Provinsi Lampung, Nur Rakhman Yusuf, Selasa, 7 Januari 2019.

Nur menjelaskan, dari 171 laporan itu sebanyak 110 laporan masuk tahap pemeriksaan Ombudsman, sementara 61 laporan lainnya diselesaikan sebelum masuk tahap pemeriksaan, tidak memenuhi syarat formil bukan kewenangan Ombudsman dan beberapa dilimpahkan ke Ombudsman pusat yang ada di Jakarta.

"19 laporan dinyatakan selesai tahap PVL, 11 laporan kategori Respon Cepat Ombudsman (RCO), 3 Laporan di limpahkan ke pusat, 6 Laporan lengkap namun ditolak karena bukan wewenang, 23 laporan dinyatakan tidak memenuhi syarat, 7 laporan belum melengkapi data," bebernya.

Nur menambahkan, selain menjadi laporan terbanyak selama tahun 2019, substansi pertanian, pendidikan dan kepegawaian juga menjadi yang paling banyak penerima manfaatnya.

"Banyak uang yang diselamatkan dari tiga susbtansi laporan tersebut" ungkapnya.

Ke depan, untuk menekan tingginya laporan itu, Ombudsman menggalakan program jemput bola (PVL) fungsi penerimaan dan verifikasi laporan Ombudsman yang dilakukan dalam bentuk antar jemput bola di daerah-daerah.

"Tahun 2019 kita melakukan jemput bola di 5 kabupaten/kota, yaitu Kota Metro, Kabupaten Pesawaran, Pringsewu, Tanggamus dan Lampung Selatan. Sebanyak 42 laporan dan konsultasi ditangani oleh Ombudsman," ujar Nur Rakhman.

Program itu juga, dalam rangka meningkatkan keaktifan pihaknya sebagai lembaga pengawas dan penerima pengaduan yang bergerak di bidang pemerintah dan unit-unit bantuan untuk membantu menyediakan pengaduan di masing-masing penyedia.

Hal ini disetujui amanat UU 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Di sisi lain, Ombudsman juga meminta pelapor untuk membuat aduan terlebih dahulu ke instansi yang diminta sebelum membuat pengaduan ke Ombudsman.

"Itu sudah jadi syarat formil dalam membuat pertanggungan ke Ombudsman. Berdasarkan hasil survei, persetujuan standar pelayanan dari 9 kabupaten yang disurvei hanya 2 kabupaten yang masuk kategori persetujuan tinggi," ucapnya.

Sementara untuk pejabat yang dilindungi, dari 67 Organisasi perangkat daerah (OPD) yang disurvei oleh Ombudsman, baru 51% OPD saja yang memiliki petugas pengelola pengaduan, 49%-nya tidak memiliki petugas pengelola pengaduan.

"Masih rendahnya kontribusi petugas pengelola di lembaga, hal tersebut akan menjadi rencana Ombudsman untuk mendukung koordinasi lembaga pengelola publik menyediakan lembaga pengelola pengaduan termasuk pengelola pengaduan," kata dia.

Pengawasan di bidang pendidikan terkait pungutan juga masih menjadi perhatian Ombudsman. Penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik juga masih akan menjadi proyeksi di tahun 2020.

"Bedanya jika tahun 2019 masih 9 kabupaten yang disetujui, pada tahun 2020 Ombudsman akan melakukan pembaharuan diseluruh kabupaten/kota di Provinsi Lampung," ujarnya. (*)

Laporan Reporter Saibumi.com, Siska Purnama Sari.