PENGADUAN LAYANAN PUBLIK DI NTB, PEMDA MENEMPATI URUTAN TERTINGGI

Selasa, 08 Januari 2019 - Khairul Natanagara

Mataram, (Tagar 7/1/2019) - Selama kurun waktu 2018, Ombudsman RI perwakilan NTB (ORI NTB) mencatat pengaduan masyarakat pada hal pelayanan publik. Hasilnya, berdasarkan kelompok instansi terlapor, pemerintah daerah (Pemda) menempati urutan tertinggi sebesar 75 laporan.

Urutan berikutnya di instansi pemerintah kementerian ada 16 laporan, BUMN/BUMD 14 laporan. Selanjutnya perbankan 9 laporan, Badan Pertanahan Nasional (BPN) ada 8 laporan, dan instansi pelayanan publik lainnya, namun di bawah angka laporan 6 ke bawah.

"Pelayanan publik di sektor pendidikan menjadi laporan tertinggi yang masuk ke Ombudsman dan tergolong laporan berulang," ucap Asisten Koordinator Penanganan Laporan ORI NTB, Arya Wiguna saat berbincang dengan sejumlah media di kantornya Jalan Majapahit Mataram, Senin (7/1).

Arya menuturkan laporan berulang yang dimaksud, yaitu laporan warga terkait Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) yang diterapkan dengan sistem zonasi pada prakteknya di setiap kabupaten maupun kota di NTB berbeda-beda. Bahkan, kata Arya, sistem zonasi yang diberlakukan tidak sesuai dengan Permendiknas.

"Kebanyakan laporannya berkaitan di pendidikan tingkat SMA seperti pungutan, penahanan ijazah. Selain praktek penyimpangan penggunaan dana Bantuan Operasional Sekolah (BOS)," ujar Arya.

ORI NTB juga menyebutkan, ada praktek pungutan liar (pungli) kepada masyarakat yang mengajukan permohonan administrasi pertanahan. Praktek ini terjadi di beberapa desa dalam hal pengurusan Sporadik, dan program nasional pemerintah seperti PTSL tanpa adanya landasan aturan yang jelas.

Pada sektor kesehatan, laporan yang diterima ORI NTB menyebut kecurangan apotek mitra BPJS dalam memberikan pelayanan obat dengan jenis tertentu kepada masyarakat peserta JKN.

"Permasalahan juga terjadi pada penerapan rujukan berjenjang kepada pasien rawat jalan peserta JKN oleh BPJS," kata Arya.

Sedangkan untuk klasifikasi pemerintah daerah, Pemprov NTB menempati posisi tertinggi sebagai instansi yang mendapatkan pengaduan masyarakat, yakni sebanyak 26 laporan.

Sementara itu di Kabupaten Lombok Tengah dan Lombok Timur berjumlah masing-masing 10 aduan. Ada 7 aduan pelayanan publik untuk Kabupaten Lombok Barat, menyusul Kota Mataram berjumlah 6 aduan.

Arya mengatakan, ada 5 substansi laporan tertinggi pada masalah layanan pendidikan, pertanahan, kepegawaian, kesehatan, dan keimigrasian.

"Bentuk maladministrasinya berupa tidak memberikan layanan yang dilaporkan sebanyak 47 laporan dan bentuk maladministrasi berupa penyimpangan prosedur yang dilaporkan masyarakat sebanyak 41 laporan," pungkasnya.