PENGELOLAAN PENGADUAN MASIH RENDAH, OMBUDSMAN JAMBI: KEPALA DAERAH HARUS PUNYA KOMITMEN PERBAIKAN

Jum'at, 21 November 2025 - jambi

Jambi - Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jambi menyoroti hasil evaluasi pengelolaan pengaduan pemerintah daerah di Provinsi Jambi yang dirilis oleh Kementerian Dalam Negeri. Evaluasi tahun 2024 hanya diikuti oleh empat pemerintah daerah, yakni Pemerintah Provinsi Jambi, Kabupaten Tanjung Jabung Barat, Kabupaten Tanjung Jabung Timur, dan Kabupaten Tebo.

Berdasarkan hasil evaluasi tersebut, pengelolaan pengaduan di daerah masih tergolong rendah. Pemerintah Provinsi Jambi memperoleh predikat kurang, sementara Kabupaten Tanjung Jabung Barat, Tanjung Jabung Timur, dan Tebo masing-masing meraih predikat sedang.

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jambi, Saiful Roswandi, menyayangkan minimnya partisipasi pemerintah daerah dalam evaluasi tersebut. Menurutnya, kondisi ini menunjukkan masih rendahnya komitmen kepala daerah dalam memperbaiki kualitas pelayanan publik, khususnya pengelolaan pengaduan.

"Pengelolaan pengaduan merupakan instrumen penting untuk menjaga kualitas layanan. Kurangnya komitmen pimpinan terhadap aspek ini berdampak pada rendahnya kualitas pelayanan publik secara keseluruhan," ujar Saiful pada Kamis (20/11/2025).

Saiful menjelaskan bahwa selain komitmen yang rendah, masih banyak unit pengelola pengaduan yang belum mendapatkan perhatian dan pembinaan yang memadai. Akibatnya, tindak lanjut pengaduan, monitoring penyelesaian kasus, dan tingkat kepuasan masyarakat menjadi rendah. Kondisi tersebut turut berkontribusi terhadap rendahnya capaian indeks reformasi birokrasi di pemerintah daerah.

Sejalan dengan catatan Kemendagri, Saiful meminta seluruh kepala daerah di Provinsi Jambi untuk segera memperkuat unit pengelola pengaduan di setiap satuan kerja pelayanan. Ia menekankan pentingnya penempatan petugas yang kompeten dan pemberian dukungan yang memadai agar keluhan masyarakat dapat ditangani secara cepat dan efektif.

"Pimpinan jangan mengabaikan hak masyarakat untuk menyampaikan keluhan. Pengelolaan pengaduan bersifat wajib dan harus dipenuhi oleh penyelenggara layanan. Hal ini telah diatur dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik," tegas Saiful.

Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jambi berharap pemerintah daerah segera melakukan pembenahan untuk meningkatkan kualitas pengelolaan pengaduan dan mendorong terciptanya pelayanan publik yang lebih transparan, responsif, dan akuntabel.

(EK/ORI-Jambi)