

SEJAK 2017 JUMLAH PENGADUAN MASYARAKAT BALI KE OMBUDSMAN TERUS MENURUN

Selasa, 26 Januari 2021 - Kadek Bayu Krisna Tenggara

TRIBUN-BALI.COM, DENPASAR - Jumlah pengaduan masyarakat mengenai maladministrasi pelayanan publik ke Ombudsman RI Perwakilan Bali terus mengalami penurunan.

Jumlah penurunan pengaduan ini sudah terjadi sejak 2017 lalu.

Pada 2012, [Ombudsman RI](#) Perwakilan Bali baru menerima sebanyak 12 pengaduan maladministrasi pelayanan publik.

Angka ini kemudian meningkat drastis menjadi 221 pengaduan pada tahun berikutnya.

Kemudian pada 2014, jumlah pengaduan masyarakat mengalami penurunan menjadi 182 dan kembali meningkat menjadi 191 pada 2015 serta 203 aduan di 2016. Namun sayangnya, jumlah laporan kemudian terus menurun menjadi 170 pengaduan di 2017, 129 pengaduan di 2018, 97 pengaduan pada 2019 dan hanya menjadi 70 pengaduan pada 2020.

Kepala [Ombudsman RI](#) Perwakilan Bali, Umar Ibnu Alkhatab beralih, menurunnya laporan yang diterima oleh pihaknya karena pemerintah telah mempunyai kanal pengaduannya sendiri.

"Penurunan jumlah penerimaan laporan salah satunya disebabkan karena masing-masing pemerintah daerah telah memiliki kanal pengaduan yang efektif," kata Umar.

Hal ini Umar sampaikan saat pemaparan capaian kinerja masa jabatan 2016-2021 di [Ombudsman RI](#) Perwakilan Provinsi Bali, Selasa, 26 Januari 2020.

Umar menuturkan, khusus untuk tahun 2020, penurunan pengaduan publik ke [Ombudsman RI](#) Perwakilan Bali dikarenakan adanya pandemi Covid-19.

Pandemi menyebabkan masyarakat tidak banyak yang datang ke kantor [Ombudsman](#).

Sementara pihak [Ombudsman](#) juga mengurangi aktivitas di luar sehingga pengaduan masyarakat cukup rendah.

Upaya dalam meningkatkan pengaduan maladministrasi pelayanan publik di tengah pandemi sebenarnya sudah dilakukan.

Bahkan, pihaknya sudah membuka posko pengaduan, namun masyarakat juga tidak banyak yang melakukan pengaduan ke [Ombudsman](#).

Sebenarnya, kata Umar, masyarakat yang ingin melaporkan maladministrasi pelayanan publik tidak harus mendatangi kantor Ombudsman RI Perwakilan Bali.

Mereka bisa melakukan pengaduan melalui email, telepon, WhatsApp, termasuk melalui website.

"Tapi sekali lagi di Pemda-Pemda masing-masing sudah punya (media) pengaduan. Misalnya ProDenpasar, ini lebih banyak orang ke sana, ke ProDenpasar karena langsung dibaca oleh Pak Wali kan," kata dia.

"Kalau [Ombudsman](#) kan harus di pintu kan. Kalau ke ProDenpasar kan dia langsung. Sekarang orang lebih ke sana. Itu sangat bagus. Kalau Pemda punya (media) pengaduan sangat bagus," imbuh Umar.

Dijelaskan Umar, selama ini pelaporan yang diterima oleh pihaknya secara umum dari berbagai sektor di seluruh Bali.

Berbagai aspek yang biasanya dilaporkan oleh masyarakat seperti masalah pertanahan dan pendidikan.

"Karena kita menerima aduan dari berbagai sektor tentu di sektor pendidikan, karena hampir setiap tahun pasti ada problem sektor pendidikan," jelasnya.

Dijelaskan Umar, apabila masyarakat ingin melaporkan maladministrasi pelayanan publik, maka sebelumnya harus melapor kepada dinas terkait terlebih dahulu.

Misalnya jika merasa tidak puas dengan pelayanan administrasi kependudukan, masyarakat bisa melapor terlebih dahulu ke dinas urusan tersebut.

Jika di dinas tersebut tidak ada tindak lanjut, diabaikan atau tidak ada jawaban, maka setelah itu masyarakat bisa melaporkannya kepada [Ombudsman](#).

"Jadi tidak langsung ke [Ombudsman](#), jadi dia pertama kali harus harus ke dinas terkait dulu. Kalau tidak ditindaklanjuti maka bisa ke [Ombudsman](#). Nanti [Ombudsman](#) yang akan menindak laporannya. Itu teknisnya," tutur Umar.

Namun, pelaporan pelayanan publik ini tidak semuanya harus dilaporkan ke dinas terkait terlebih dahulu.

Masyarakat bisa melaporkannya langsung ke Ombudsman jika berkaitan dengan hal yang krusial.

Misalnya, jika melaporkan ke instansi terkait, masyarakat yang bersangkutan dipastikan akan dihalang-halangi dan merasa ketakutan, maka hal itu boleh langsung diadukan ke [Ombudsman](#).

Umar menegaskan, jika sebuah laporan yang diterima termasuk krusial atau pelapor merasa ketakutan, maka pihaknya bersedia untuk merahasiakan nama pelapor tersebut.

"Misalnya ada melapor soal pungutan liar di sekolah, maka itu akan kita rahasiakan," jelas Umar.

Sejauh ini, hampir semua pelaporan yang masuk ke [Ombudsman](#) bisa diselesaikan, meskipun masih membutuhkan waktu yang tidak cepat.

Menurut Umar pihaknya punya tiga jenis pelaporan, mulai dari laporan ringan, sedang dan berat.

Pihaknya mempunyai waktu tenggat menyelesaikan 60 hari untuk laporan ringan, 90 hari untuk laporan sedang dan 120 hari untuk laporan berat. (*)

Penulis: I Wayan Sui Suadnyana
Editor: Noviana Windri