SEMESTER PERTAMA 2021, OMBUDSMAN KALSEL TERIMA 382 AKSES MASYARAKAT

Jum'at, 20 Agustus 2021 - Maulana Achmadi

Pada semester I 2021, Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan (Kalsel) menerima akses masyarakat terkait permasalahan pelayanan publik sebanyak 382 akses dan masuk dalam tiga besar akses secara nasional.

Dari jumlah tersebut, 289 merupakan konsultasi masyarakat tentang pelayanan publik dan 73 akses memenuhi syarat formil dan materiil menjadi laporan di Ombudsman Kalsel.

Sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang (UU) Nomor 37 Tahun 2008, Ombudsman menerima dan melakukan tindak lanjut dalam rangka penyelesaian Laporan Masyarakat (LM) terhadap permasalahan pelayanan publik.

Dari 73 LM yang diterima, persentase penyelesaian Ombudsman Kalsel mencapai 80,82%, artinya 59 LM berhasil diselesaikan dan sisanya masih dalam proses pemeriksaan.

Adapun lima besar substansi yang banyak dikeluhkan masyarakat adalah mengenai pelayanan pertanahan, jaminan sosial, air minum, administrasi kependudukan, dan perhubungan/infrastruktur.

Tiga besar kelompok instansi yang sering dikeluhkan adalah pemerintah kabupaten/kota, BUMN/BUMD, dan Badan Pertanahan Nasional.

Tiga dugaan maladministrasi tertinggi yang ditangani Ombudsman Kalsel sepanjang semester I 2021, yaitu tidak memberikan pelayanan, penundaan berlarut, dan penyimpangan prosedur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Disamping penyelesaian LM, sepanjang semester I 2021 Ombudsman Kalsel terus menggencarkan upaya-upaya pencegahan maladministrasi antara lain dengan memperkuat koordinasi kelembagaan ke berbagai pihak terkait serta meminta setiap kepala daerah, kementerian dan lembaga vertikal di daerah untuk menunjuk focal point sebagai narahubung untuk percepatan penyelesaian LM.

Saat ini telah terbentuk 25 focal point dari instansi pemerintah daerah dan kementerian/lembaga di daerah.

Hal lainnya adalah dengan melakukan kajian mendalam dan memberikan saran-saran atau tindakan korektif dalam rangka perbaikan dan penyempurnaan penyelenggaraan pelayanan publik, antara lain terkait pelaksanaan vaksinasi Covid-19, pengelolaan pengaduan PDAM serta penerapan standar pelayanan di bidang kesehatan, pertanahan dan jaminan ketenagakerjaan.

Isu-isu yang menjadi atensi masyarakat juga turut menjadi perhatian Ombudsman Kalsel, seperti pelaksanaan Pembelajaran Tatap Muka (PTM) dan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) serta kerusakan infrastruktur jalan dan jembatan.

Selain itu, Ombudsman Kalsel mengadakan beberapa seri diskusi tematik dalam rangka membedah permasalahan pelayanan publik dan mencari solusinya, terutama menyangkut Program Jaminan/Bantuan Sosial dan Program Indonesia Pintar.

Hadi Rahman, Kepala Ombudsman Kalsel, menyampaikan harapannya agar di tengah pandemi Covid-19 saat ini, para penyelenggara pelayanan publik tetap semangat dan terus berupaya memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pengguna maupun masyarakat secara umum.

"Untuk itu perlu dikedepankan pendekatan berbasis kompetensi, etika dan etos kerja agar tercipta pelayanan publik yang menyenangkan dan terhindar dari praktik-praktik maladministrasi", tutupnya.[rilis]