

## **SEPANJANG 2019, OMBUDSMAN TERIMA 488 KELUHAN MASYARAKAT DI SUMBAR**

**Selasa, 17 Desember 2019 - Meilisa Fitri Harahap**

**Covesia.com** - Penerimaan laporan masyarakat ke Ombudsman RI di Provinsi Sumatera Barat (Sumbar) pada 2019 mengalami peningkatan dibandingkan tahun-tahun sebelumnya. Sepanjang 2019, Ombudsman RI perwakilan Sumbar menerima 488 keluhan masyarakat. Penerimaan keluhan masyarakat tersebut lebih tinggi dibandingkan 2018 dan 2017 yang berturut-turut yaitu 332 dan 359 keluhan.

"Kenaikan laporan masyarakat ini dari pandangan Ombudsman sebetulnya adalah adanya peningkatan kesadaran masyarakat untuk melakukan upaya penyelesaian masalah melalui lembaga-lembaga yang berwenang," jelas Yefri Heriani selaku Kepala Ombudsman RI perwakilan Sumbar pada saat acara penyampaian laporan akhir tahun di Gedung Ombudsman RI perwakilan Sumbar di Padang, Selasa (17/12/2019).

Yefri menjelaskan bahwa peningkatan kesadaran masyarakat tersebut tidak lepas dari gencarnya sosialisasi yang dilakukan oleh Ombudsman perwakilan. Ombudsman RI perwakilan Sumbar telah melakukan berbagai kegiatan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat, seperti mengadakan pekan pelayanan publik, Ombudsman Goes to School, Ombudsman Goes to Campus, dan menggelar kelas pelayanan publik kepada pelajar, serta menerima kunjungan dan diskusi dengan berbagai organisasi masyarakat untuk menyosialisasikan pelayanan publik dan Ombudsman kepada masyarakat.

Yefri mengatakan bahwa kenaikan laporan keluhan masyarakat juga tidak terlepas dari semakin meningkatnya sikap kritis masyarakat terhadap pelayanan publik.

Lebih lanjut, Yefri merincikan, dari 488 keluhan masyarakat yang diterima Ombudsman RI perwakilan Sumbar pada tahun ini, 347 merupakan laporan masyarakat dan 141 merupakan tembusan atas keluhan masyarakat. Selain dari inisiatif Ombudsman, pelapor ada yang menyampaikan keluhannya lewat telepon, email, surat, atau pun datang secara langsung ke kantor Ombudsman.

Pada 2019 ini, ada lima besar klasifikasi terlapor, yaitu 152 terlapor dari pemda, 28 terlapor dari kepolisian, 25 terlapor dari BPN, 14 terlampir dari pemerintah/kementerian, dan 11 terlapor dari BUMN/BUMD.

Pada 2019 ini pula, ada lima besar dugaan maladministrasi, yaitu 118 dugaan maladministrasi tidak memberikan pelayanan, 80 dugaan maladministrasi penyimpangan prosedur, 29 dugaan maladministrasi penundaan berlarut, 15 dugaan maladministrasi permintaan uang atau barang, dan 15 dugaan maladministrasi penyalahgunaan wewenang.

Yefri menjelaskan bahwa laporan akhir tahun ini merupakan upaya Ombudsman RI perwakilan Sumbar dalam mendokumentasikan terhadap apa yang dilakukan Ombudsman sepanjang tahun, baik itu upaya pencegahan maupun upaya penyelesaian laporan masyarakat.

"Dari sini kita bisa merefleksikan bagaimana upaya Ombudsman dalam rangka pengawasan pelayanan publik untuk memastikan hak-hak masyarakat untuk mendapatkan keadilan serta mewujudkan kesejahteraan karena adanya layanan publik yang baik menandakan bahwa akses masyarakat untuk memperoleh hal tersebut semakin meningkat," ujarnya.

Dalam melakukan tugasnya, Ombudsman RI perwakilan Sumbar menghadapi berbagai tantangan. Tantangan itu ada yg sifat internal, ada pula yang sifatnya eksternal. Yefri mengatakan bahwa tantangan internal yang dihadapi oleh Ombudsman RI perwakilan Dari yaitu dukungan anggaran pemerintah dalam pengawasan pelayanan publik yang belum optimal. Hal ini dibuktikan dengan anggaran yang diberikan pemerintah kepada Ombudsman RI yang memiliki 34 kantor di seluruh Indonesia adalah lebih kurang Rp156 miliar. Alhasil, masing-masing perwakilan hanya memiliki anggaran Rp700-800 juta per tahun.

Selain itu, tantangan internal yang dihadapi Ombudsman RI perwakilan Sumbar adalah peningkatan jumlah laporan masyarakat yang belum sebanding dengan sumber daya manusia yang melakukan pemeriksaan laporan.

Sementara itu, tantangan eksternal yang dihadapi Ombudsman RI perwakilan Sumbar yaitu instansi terlapor yang kurang kooperatif dalam menindaklanjuti permintaan klarifikasi Ombudsman. "Kadang kala ekspektasi masyarakat melampaui wewenang Ombudsman," ujarnya.