

# SEPANJANG TAHUN 2020, OMBUDSMAN KALBAR TANGANI 104 LAPORAN MASYARAKAT

Rabu, 30 Desember 2020 - Armitha Octarina Sidabutar

**Katalistiwa.** Sebagai lembaga yang mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, salah satu tugas Ombudsman yang diamanatkan dalam Pasal 7 huruf a UU 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI yaitu menerima Laporan atas dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Ombudsman Kalbar sejak Januari sd. Desember 2020 telah menerima sebanyak 115 pengaduan masyarakat. Dari pengaduan tersebut, terdapat 11 pengaduan yang ditutup pada tahap verifikasi Laporan karena belum memenuhi formiil dan materiil sebagaimana Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan. Sehingga, total pengaduan masyarakat yang diterima dan ditangani sebagai laporan masyaakat sebanyak 104 laporan (termasuk 2 laporan yang dilimpahkan penanganannya dari Ombudsman RI Jakarta dan 3 laporan Reaksi Cepat Ombudsman).

Hal ini disampaikan Agus Priyadi, S.H, Kepala Perwakilan Ombudsman Kalbar, dalam rilisnya pada Rabu (30/12).

Agus juga menyampaikan bahwa Tahun ini jumlah konsultasi non laporan kepada Ombudsman Kalbar juga meningkat jika dibandingkan Tahun 2019, yaitu sebanyak 284 kali serta surat tembusan yang menjadi atensi sebanyak 84 surat.

"Termasuk yang banyak konsultasi selama pembukaan posko pengaduan covid-19 terkait permasalahan bantuan pemerintah, perbankan, kesehatan dan lainnya pada bulan April s.d. Juni lalu dan posko pengaduan terkait PPDB 2020 pada bulan Juli s.d Agustus 2020," terangnya.

Hingga kemarin, jumlah laporan masyarakat Tahun 2020 yang sudah diselesaikan sebanyak 81 laporan (77,89%) dan yang masih dalam proses sebanyak 23 laporan (21,11%).

Kelompok instansi yang paling banyak dilaporkan yaitu Pemerintah Daerah, BPN, BUMN/BUMD dan Kepolisian. Berdasarkan substansi Laporan yang diterima, substansi yang paling banyak dilaporkan adalah substansi agraria/pertanahan sebanyak 35 Laporan, substansi pertambangan sebanyak 9 Laporan, kepolisian, kepegawaian, adminduk masing-masing sebanyak 7 Laporan, serta sisanya adalah substansi lain seperti pelayanan desa, ketenagakerjaan, pemukiman/perumahan, infrastruktur, pendidikan dan lain-lain.

Untuk bentuk/dugaan Maladministrasi didominasi oleh dugaan tidak patut penyelenggara pelayanan sebanyak 52 laporan, tidak memberikan pelayanan sebanyak 28 laporan, penundaan berlarut sebanyak 22 laporan dan sisanya dugaan keberpihakan dan permintaan imbalan.

Selama Tahun 2020, Ombudsman Kalbar telah menerbitkan sebanyak 5 Laporan Akhir Pemeriksaan yang berisi saran korektif kepada Instansi Terlapor. Semua saran tersebut telah dilaksanakan sebagai bentuk penyelesaian laporan masyarakat.

Sedangkan dalam rangka jemput bola pengaduan, Ombudsman Kalbar telah membuka gerai pengaduan (PVL On The Spot) pada tempat-tempat strategis yang dapat diakses masyarakat, seperti Kantor Pertanahan, Disdukcapil dan Samsat.

Dalam hal pencegahan maladministrasi, Ombudsman Kalbar dilibatkan dalam pengawasan penerimaan CPNS yang diselenggarakan Pemerintah daerah dan Instansi/Lembaga seperti Kanwil Kemenkumham serta menjadi saksi dalam berbagai kegiatan pencahangan pembangunan Zona Integritas yang diselenggarakan oleh Pemkot Singkawang dan Pemkab Kubu Raya dan beberapa unit kerja Instansi/Lembaga di Kalimantan Barat.

"Untuk percepatan penyelesaian laporan, kami mulai giatkan pembentukan Focal Point/Narahubung di Instansi. September lalu sudah mulai dengan melibatkan Inspektorat Provinsi, Kubu Raya dan Kota Pontianak, Itwasda Polda Kalbar Kanwil Kemenag Kalbar dan Kanwil BPN Kalbar", tambah Agus.

Selain itu, sebagai agenda tahunan dilaksanakan pengawasan Penyelenggaraan PPDB Tahun 2020 pada jenjang SD, SMP, SMA/SMK di Kota Pontianak dan Kabupaten Kubu Raya dan Pelaksanaan Kajian Cepat Perwakilan mengenai Pelayanan Pengawasan Ketenagakerjaan pada UPT Wasnaker Wilayah I Provinsi Kalbar.

"Kami juga mengapresiasi keikutsertaan masyarakat secara aktif dalam pengawasan pelayanan publik dengan berani menyampaikan pengaduan kepada Ombudsman. Apresiasi juga atas kerja responsif Pemerintah Daerah dan Instansi/Lembaga yang dilaporkan untuk menyelesaikan pengaduan secara cepat," tandasnya.

Tahun 2021, Ombudsman Kalbar berkomitmen untuk dapat mengakomodir pengaduan masyarakat secara lebih luas, membuka akses dan kanal-kanal pengaduan seluas-luasnya agar dapat menjangkau daerah-daerah sulit, percepatan penyelesaian laporan masyarakat melalui penguatan focal point/narahubung, serta melakukan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik yang optimal, dalam rangka mewujudkan pelayanan berkualitas, transparan, akuntabel dan berkeadilan. [ben]