

SINERGI OMBUDSMAN RI SUMSEL DAN PEMERINTAH KOTA PALEMBANG DALAM PERBAIKAN LAYANAN PUBLIK

Kamis, 20 Maret 2025 - sumsel

PALEMBANG - Dalam rangka menindaklanjuti permasalahan pelayanan publik di Kota Palembang, Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sumatera Selatan M. Adrian Agustiansyah beserta jajaran mengadakan audiensi bersama Walikota Palembang Ratu Dewa pada Selasa (18/3/2025). Pertemuan di Ruang Audiensi Kantor Walikota Palembang tersebut berlangsung intens dengan diskusi yang dipenuhi dengan rincian permasalahan yang dijelaskan oleh Adrian dan disambut dengan upaya penyelesaian oleh instansi-instansi terkait. Turut hadir Inspektorat, Kepala Dinas Perhubungan, Kepala Dinas Sosial, Kepala Dinas Kesehatan, dan Kepala Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman, dan Pertanahan beserta jajaran. Adrian menjelaskan titik permasalahan yang akan dibahas adalah mengenai Lampu Jalan, Surat Pengakuan Hak (SPH) atas Tanah, Penerapan Ganjil Genap dan Aksesibilitas Disabilitas.

Permasalahan tersebut menjadi titik fokus dikarenakan tingginya jumlah laporan pengaduan yang dilaporkan oleh masyarakat. Mengenai permasalahan lampu jalan, dalam paparannya Adrian menjelaskan bahwa Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan menerima banyak sekali laporan terkait lampu jalan, sehingga pada tahun 2023 polemik mengenai lampu jalan ini dijadikan sebagai bahan kajian Ombudsman Sumsel. Dalam kajian tersebut, diberikan saran korektif agar Pemerintah Kota Palembang menerbitkan regulasi tentang Penerangan Jalan Umum yang mengatur tentang pengelolaan penerangan jalan umum beserta stakeholder yang terlibat dalam penyelenggaraan penerangan jalan umum, membentuk Tim Monitoring dan Evaluasi pelaksanaan Penerangan Jalan Umum, dan melakukan perbaikan dalam penyempurnaan prosedur penanganan pengaduan permasalahan Penerangan Jalan Umum (PJU). Pernyataan tersebut juga didukung oleh Walikota Palembang yang mengatakan bahwa berdasarkan pengalaman, pihaknya sempat turun di daerah alang-alang lebar dengan kondisi lampu jalan telah 10 (sepuluh) tahun mati. Begitu petugas perbaikan naik untuk memperbaikinya, diketahui bahwa tidak sampai 5 (menit) untuk dapat menghidupkan lampu itu kembali. "Hal ini terkadang hanya disebabkan oleh hal sepele seperti hanya menaikkan MCB saja," jelasnya. Menanggapi hal tersebut, Kepala Dinas Perhubungan Kota Palembang memberikan respons bahwa Dinas Perhubungan telah berupaya membentuk sistem kanal pengaduan yang dapat diakses dengan mudah, meningkatkan armada kendaraan untuk memperbaiki lampu jalan di berbagai titik, dan membentuk tim serta mempersiapkan peralatan yang memadai untuk perbaikan lampu jalan.

Mengenai permasalahan aksesibilitas disabilitas, Asisten Ombudsman RI Sumsel Rahadian Vishnu Kumoro menjelaskan bahwa pada bulan November 2024, tim penerimaan laporan Ombudsman RI Sumsel melaksanakan Ombudsman On The Spot (OTS) di Yayasan Sharing Disability Indonesia dan mendapatkan laporan bahwa aksesibilitas bagi penyandang disabilitas yang disediakan yaitu fasilitas toilet umum, parkir khusus, toilet khusus, tempat duduk khusus, kursi roda, jalur khusus, pemandu jalan, media informasi dalam bahasa isyarat, layanan jemput antar dan akses tempat ibadah khusus disabilitas yang disediakan di tempat umum dan instansi masih kurang memadai. Sehingga atas pernyataan tersebut beberapa instansi menanggapi yang salah satunya yaitu Kepala Dinas Kesehatan yang mengatakan bahwa Dinas Kesehatan telah membentuk 1 (satu) Puskesmas percontohan yaitu Puskesmas Dempo yang telah menyediakan berbagai sarana dan prasarana yang memadai untuk penyandang disabilitas dan Dinas Kesehatan berkomitmen untuk melakukan hal yang sama di 42 (empat puluh dua) Puskesmas lainnya yang ada di Kota Palembang.

Permasalahan disabilitas juga dipertegas oleh Kepala Perwakilan Ombudsman RI Sumsel yang menjelaskan bahwa pada Pasal 53 ayat (1) dan (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas dijelaskan bahwa Pemerintah, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah wajib mempekerjakan paling sedikit 2% (dua persen) Penyandang Disabilitas dari jumlah pegawai atau pekerja dan Perusahaan swasta wajib mempekerjakan paling sedikit 1% (satu persen) Penyandang Disabilitas dari jumlah pegawai atau pekerja. Mengenai regulasi tersebut, Walikota Palembang berjanji akan mengirimkan Surat Edaran kepada Perusahaan Swasta, BUMN, BUMD untuk memonitoring amanat yang ada pada regulasi tersebut.

Kemudian dilanjutkan dengan permasalahan mengenai Surat Pengakuan Hak (SPH) atas Tanah. Asisten Ombudsman RI Sumsel Prana Susiko menjelaskan, "melihat banyaknya pengaduan masyarakat yang masuk ke Ombudsman Sumsel, maka pada tahun 2024 permasalahan mengenai SPH dijadikan sebagai fokus kajian," jelasnya. Di mana kajian tersebut memberikan saran korektif Pemerintah Kota Palembang untuk menyusun dan menerbitkan regulasi atau produk hukum berupa Perda atau Perkada terkait Penatausahaan Administrasi Pertanahan Tingkat Desa/Kelurahan, menyusun dan menetapkan standar pelayanan berikut dengan Standar Operasional (SOP) Surat Pengakuan Hak sesuai Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa dan dipublikasikan pada media non elektronik maupun elektronik, membentuk tim monitoring dan evaluasi terkait pelayanan dan penerbitan Surat Pengakuan Hak dari skala dinas sampai pada desa/kelurahan serta menyusun dan menetapkan mekanisme pengelolaan pengaduan terkait Administrasi Pertanahan Tingkat Desa/Kelurahan. Hal tersebut ditanggapi oleh Inspektur Kota Palembang yang mengatakan bahwa akan membentuk Focus Group Discussion (FGD) bersama instansi-instansi terkait untuk membahas mengenai pembentukan prosedur mengenai Surat Pengakuan Hak (SPH) atas Tanah di Kota Palembang.

Dilanjutkan oleh Kepala Dinas Perhubungan yang memaparkan mengenai uji coba penerapan ganjil genap di Kota Palembang. Mengenai pelaksanaan ganjil genap, Dinas Perhubungan telah melaksanakan Rapat Forum Lalu Lintas pada tanggal 13 Maret 2025 yang menghasilkan bahwa uji coba penerapan ganjil genap akan dilaksanakan di Jalan Jenderal Sudirman dengan 2 (dua) jadwal yaitu pada waktu pagi yaitu pukul 06.00 wib s/d 09.00 wib dan waktu sore pukul 16.00 wib s/d 18.00 WIB dengan jarak tempuh 2,6 km. Dalam akhir diskusi, Ombudsman RI Sumsel menyampaikan menyambut baik mengenai penerapan ganjil genap tersebut dan semua upaya yang telah dan akan dilakukan oleh instansi terkait dalam memperbaiki pelayanan publik.