

# WARGA PEKANBARU BANYAK KELUHKAN PELAYANAN PUBLIK, INI CATATAN OMBUDSMAN RIAU

Rabu, 10 Maret 2021 - Deny Rendra

**RIAUONLINE, PEKANBARU** - Kepala Perwakilan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau, Ahmad Fitri mengku banyak menerima pengaduan masyarakat yang mengeluhkan pelayanan publik di Pekanbaru.

Dari catatan Ombudsman, masyarakat banyak mengeluhkan pelayanan publik di Pekanbaru, dimana pada tahun 2017 ada 147 laporan, pada tahun 2018 ada 104 laporan, dan pada tahun 2019 ada 94 laporan.

Ia menyebut, laporan pengaduan masyarakat kepada Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau, mulai dari pelayanan publik bidang pendidikan dan layanan publik lainnya.

"Substansi laporan yang banyak dilaporkan khususnya pada tahun lalu, tahun 2020 persoalan layanan pendidikan. Layanan pendidikan itu yang paling banyak dilaporkan. Biasanya pada momentum ujian nasional, momentum PPDB, itu banyak muncul keluhan-keluhan masyarakat perihal pelayanan pendidikan," kata Ahmad Fitri, kepada awak media usai acara diskusi peringatan 21 tahun Ombudsman RI, Rabu, 10 Maret 2021, di Kantor Ombudsman Perwakilan Riau, Jalan Hangtuah Ujung, Pekanbaru.

Ahmad Fitri melanjutkan, banyak juga masyarakat mengeluhkan pelayanan di bidang administrasi dan kependudukan, karena hal ini ada kaitanya dengan hak-hak masyarakat untuk mendapatkan dokumen kependudukan.

"Karena kita semua sebagai warga tentu punya kewajiban untuk mendapatkan dokumen kependudukan. Namun, masih ada persoalan-persoalan pelayanan publik dibidang administrasi kependudukan," ujarnya.

Demikian juga pelayanan di bidang pertanahan, banyak juga laporan kepada Ombudsman di tahun lalu, karena ini juga menyangkut keinginan masyarakat untuk mendapatkan sertifikat hak milik tanah.

Pihaknya juga menyinggung soal laporan pengaduan masyarakat terkait sengkaret pengelolaan sampah di Kota Pekanbaru.

"Ya kalau sampah dulu pernah ada, sebelum persoalan sampah mengemuka di Pekanbaru, juga pernah ada dilaporkan, dan kami juga sudah menindaklanjuti kepada Dinas Lingkungan Kebersihkan dan Lingkungan Hidup," imbuhnya.

Ia menceritakan, awal tahun sampah menjadi persoalan memang tidak ada lagi masyarakat yang mengadu kepada Ombudsman.

"Tapi kembali kami sampaikan, kami Ombusman langsung melakukan koordinasi. Ketika itu, saya sebagai kepala perwakilan menanyakan langsung kepada Pak Sekda Kota Pekanbaru. Terkait, bagaimana persoalan sampah ini bisa terjadi. Dan kami juga menanyakan upaya tindak lanjut yang dilakukan," tegasnya.

Saat itu juga Sekretaris Daerah Kota Pekanbaru memberikan respon terkait dengan upaya-upaya yang sudah dilakukan.

"Ketika itu juga Pak Sekda sudah menyampaikan upaya-upaya yang sudah dilakukan, jadi walaupun tidak ada pengaduan, kami juga selalu melakukan koordinasi kepada Pemko Pekanbaru khususnya terkait dengan pengelolaan sampah," pungkasnya.