

KALEIDOSKOP LAPORAN PERWAKILAN OMBUDSMAN RI PROVINSI JAMBI TAHUN 2022

Jum'at, 30 Desember 2022 - Abdul Latif

Ombudsman Republik Indonesia merupakan lembaga negara yang mempunyai kewenangan dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam UU Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Pada perkembangannya, Ombudsman RI memiliki perwakilan-perwakilan pada setiap provinsi di seluruh Indonesia, tidak terkecuali di Provinsi Jambi. Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jambi sendiri dibentuk pada tahun 2013. Tujuannya adalah agar masyarakat Provinsi Jambi dapat lebih mudah mengakses pelayanan pada Ombudsman RI.

Ombudsman Jambi meliputi seluruh wilayah yang terdiri dari 11 kabupaten/kota, yakni Kota Jambi, Kabupaten Batang Hari, Kabupaten Bungo, Kabupaten Kerinci, Kabupaten Merangin, Kabupaten Muaro Jambi, Kabupaten Sarolangun, Kabupaten Tanjung Jabung Barat, Kabupaten Tanjung Jabung Timur, Kabupaten Tebo, dan Kota Sungai Penuh. Dengan luasnya wilayah Provinsi Jambi diharapkan masyarakat dapat secara aktif pula berpartisipasi aktif dalam pengawasan pelayanan publik.

Sebagaimana diamanatkan pada UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa partisipasi masyarakat sangat penting dan diperlukan dalam pengawasan pelayanan publik. Sehingga dapat secara bersama-sama dengan Ombudsman dalam mewujudkan pemerintahan yang berpelayanan prima.

Menilik kaleidoskop Ombudsman Jambi terutama terkait pengaduan masyarakat pada tahun 2022, terhitung sebanyak 456 aduan. Adapun Laporan tersebut terdiri dari laporan masyarakat bersifat reguler, Respons Cepat Ombudsman (RCO), konsultasi non laporan, tembusan, dan laporan pelimpahan pusat. Dari banyaknya aduan tersebut, laporan yang masuk ke tahap pemeriksaan sebanyak 199 Laporan.

Apabila dibandingkan tahun lalu, tentunya pada tahun 2022 jumlah laporan mengalami peningkatan. Hal tersebut dikarenakan semakin terbukanya akses masyarakat untuk melapor ke Ombudsman dan meningkatnya partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik. Namun, meningkatnya jumlah laporan tersebut perlu menjadi catatan penting bagi penyelenggara pelayanan publik di Provinsi Jambi, terutama dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.

Dilihat dari sisi penyelenggara pelayanan publik, pemerintah daerah masih menduduki peringkat teratas laporan masyarakat terbanyak di Provinsi Jambi. Kemudian disusul pemerintah desa, dan Kantor Pertanahan. Terkait hal tersebut, diharapkan para penyelenggara pelayanan publik yang menduduki peringkat tiga besar laporan masyarakat dapat berbenah dan mengevaluasi pelayanannya. Terutama hal terpenting namun sering dilewatkan adalah terkait pengelolaan pengaduan. Apabila pengelolaan pengaduan dapat berjalan, maka setiap permasalahan pelayanan publik di instansi penyelenggara pelayanan publik dapat diselesaikan.

Berdasarkan hal tersebut, kiranya kaleidoskop pada tahun 2022 dapat menjadi catatan penting dan evaluasi bersama dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih baik. Kemudian, kepada masyarakat untuk tetap berani melapor apabila menemukan maladministrasi dalam pelayanan publik.

Maya Septiani, Asisten Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jambi