

# OMBUDSMAN JABAR KUNJUNGI DESA DAN KELOMPOK MARGINAL DEMI PENINGKATAN AKSES PELAYANAN PUBLIK

Selasa, 24 Mei 2022 - Nurul Imam Perkasa

Rendahnya pengaduan terhadap pelayanan publik di suatu daerah setidaknya memiliki dua makna. Pertama, hal itu dapat diindikasikan bahwa pelayanan publik yang dilakukan telah optimal. Kedua, akses terhadap pengaduan pelayanan publik yang dilakukan belum maksimal, sehingga pengguna layanan tidak dapat melakukan pengaduan atas rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan.

Pengaduan terhadap penyelenggara pelayanan publik pada hakikatnya tidak selalu dipandang sebagai hal yang negatif. Adanya pengaduan dapat pula dipandang sebagai ekspektasi pengguna layanan yang semakin meningkat terhadap pelayanan publik dan pemenuhan hak layanan masyarakat.

Ombudsman RI dalam fungsinya sebagai Lembaga Negara yang mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik juga memiliki tugas untuk menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Laporan masyarakat dan konsultasi yang diterima oleh Ombudsman RI secara nasional di tahun 2021 mencapai 14.044 laporan masyarakat maupun konsultasi. Angka ini mengalami peningkatan sebesar 2% dari tahun sebelumnya. Sedangkan laporan dan konsultasi yang diterima oleh Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Barat sebanyak 199 laporan masyarakat (13%).

Meningkatnya jumlah laporan dan konsultasi kepada Ombudsman RI khususnya di Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Barat menggambarkan bahwa mulai terbangun kesadaran akan kebutuhan masyarakat dalam mengakses pelayanan pengaduan di Ombudsman RI. Harapan masyarakat kepada Ombudsman RI untuk menyelesaikan persoalan pelayanan publik dihadapkan pada kesenjangan akses pelayanan pengaduan kepada Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Barat yang terjadi di beberapa wilayah, antara lain Kabupaten Ciamis, Kabupaten Pangandaran, Kabupaten Majalengka, Kota Banjar dan Kabupaten Tasikmalaya.

Tantangan terhadap ketimpangan akses pengaduan di beberapa daerah tersebut dijawab oleh Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Barat melalui Keasistenan Bidang Penerimaan dan Verifikasi Laporan Masyarakat yang menginisiasi kegiatan *Ombudsman Mendengar* dalam rangkaian Program Akses Pengaduan Pelayanan Publik Tahun 2022 yang dilakukan di Kabupaten Pangandaran (17-18 Mei 2022) dan Kabupaten Ciamis (19-20 Mei 2022) sebagai upaya komprehensif untuk menyentuh daerah-daerah di wilayah Jawa Barat yang tergolong memiliki akses pengaduan pelayanan publik yang rendah.

Rangkaian kegiatan ini diisi oleh beberapa hal, antara lain pelayanan publik langsung yang dilakukan oleh Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Barat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk layanan Administrasi Kependudukan, Dinas Kesehatan melalui kegiatan pemeriksaan kesehatan, Bapenda Provinsi Jawa Barat melalui Samsat Keliling dan Polres Pangandaran dan Ciamis melalui layanan Perpanjangan SIM; *Talk show* bersama pemangku kepentingan terkait mengenai hak masyarakat dalam pelayanan publik; dan *Ombudsman Mendengar* yang membuka ruang konsultasi secara umum kepada masyarakat khususnya Kelompok Nelayan, Kelompok Peternak dan Kelompok Tani mengenai isu faktual yang dihadapi oleh masyarakat khususnya pada bidang pertanian, perikanan dan peternakan.

Adapun beberapa isu yang disampaikan oleh masyarakat, antara lain permasalahan sedimentasi muara sungai yang mempersulit akses keluar masuk nelayan; alat tangkap yang tidak ramah lingkungan dan ancaman konservasi ekosistem laut seperti penyu; pentingnya fasilitasi budidaya Benih Bening Lobster (BBL) bagi nelayan; ketidakpastian masa depan petani garam; berbelitnya pengajuan Standar Nasional Indonesia bagi produk garam lokal; perubahan lanskap pesisir; optimalisasi pengawasan dan pengendalian perizinan perusahaan; ketimpangan kuota pupuk sebagaimana RDKK yang tidak sesuai dengan alokasi subsidi pupuk sehingga tidak mencukupi kebutuhan pupuk Petani; jangka waktu pengisian aplikasi RDKK yang terlampau lama menjadi kendala dalam efektivitas dan percepatan perbaikan data dan kebutuhan petani; permasalahan Penyakit Mulut dan Kuku (PMK) pada sapi yang merugikan peternak dan menghambat pasokan sapi untuk Iduladha; permasalahan kekurangan sumber air dan masuknya air laut ke areal persawahan warga; rendahnya harga gabah Petani lokal; serta kendala pemasaran ikan Gurame.

Dalam kegiatan ini, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Barat juga memberikan perhatian terhadap beberapa hal, antara lain mendorong kolaborasi pemerintah kabupaten, pemerintah provinsi dan lembaga di wilayah Kabupaten Pangandaran dan Ciamis untuk melakukan pelayanan langsung secara berkala di wilayah rendah akses layanan, mendorong program pemerintah dalam pembangunan daerah yang diturunkan pada kegiatan oleh Dinas Teknis berorientasi hasil sehingga *outcome* dan keberlanjutan dapat secara maksimal memberikan peningkatan terhadap kesejahteraan masyarakat, dan mendorong penyelenggara untuk melakukan sosialisasi secara aktif dan berkala terkait produk pelayanan melalui berbagai metode penyampaian sehingga masyarakat mengetahui hak dan kewajiban dalam mengakses layanan. Hal ini dapat diterapkan pada pelayanan yang sering dan rutin diakses oleh masyarakat.

Dalam Kesempatan ini, Keasistenan Bidang Penerimaan dan Verifikasi Laporan Masyarakat Ombudsman Jawa Barat,

Sartika Dewi menyampaikan bahwa dalam kewenangannya sebagai pengawas penyelenggara pelayanan publik, Ombudsman RI turut mendorong pelayanan publik yang tidak berjarak dengan Masyarakat. Adapun Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Barat juga membuka kanal pengaduan bagi Masyarakat terkait pelanggaran pelayanan publik yang ada di daerah.

Â

**Marzuqo Septianto**

**Asisten Ombudsman RI Provinsi Jawa Barat**