52 PERSEN LAPORAN MASYARAKAT KE OMBUDSMAN SOAL MALADMINISTRASI, PEMIMPIN BARU WAJIB TINDAK LANJUTI

Jum'at, 07 Februari 2025 - jabar

TRIBUNJABAR.ID, BANDUNG - Gubernur, bupati, dan wali kota yang akan dilantik dalam waktu dekat diharapkan berkomitmen untuk menguatkan berbagai capaian dan inovasi pelayanan publik di Jabar dan aktif melakukan percepatan penyelesaian laporan.

Terutama menindaklanjuti hasil laporan berupa saran perbaikan sistemik supaya mengurangi dampak luas dan menghindari maladministrasi yang berulang. Hal ini disampaikan Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Barat, Dan Satriana.

Dan Satria mengatakan bahwa berdasarkan penilaian Ombudsman RI 2024, seluruh pemerintah daerah di Jabar telah mendapat zona hijau dalam pemenuhan standard pelayanan publik oleh Ombudsman.

Pencapaian ini tak terlepas dari inovasi pembentukan tim akselerasi pelayanan publik oleh Pemkab/Pemkot.

"Pembentukan tim akselerasi pelayanan publik di kabupaten/kota yang tersinkronisasi dengan program pelayanan publik daerah terbukti telah memudahkan pendampingan pemenuhan standar pelayanan maupun percepatan penyelesaian laporan masyarakat," ujar Dan Satriana, Kamis (6/2/2025).

Dan pun menyebut pihaknya mengapresiasi berbagai inovasi pemda di Jabar untuk mendekatkan akses pelayanan publik ke masyarakat lewat pelayanan publik keliling maupun pelayanan di mal pelayanan publik.

"Pimpinan daerah diharapkan bisa perkuat cakupan pelayanan publik tak hanya pada pembangunan fisik saja melainkan peningkatan kualitas pelayanan publik barang, jasa, dan administrasi yang dibutuhkan masyarakat, terutama pelayanan bagi kelompok rentan yang memerlukan bantuan dari pemerintah dalam mengakses pelayanan publik," ujarnya.

Selain itu, lanjutnya, dukungan konkrit pimpinan daerah dengan memasukkan rencana peningkatan kualitas semua jenis pelayanan publik dalam rencana pembangunan dan rencana kerja pemerintah daerah juga pimpinan daerah memberi perhatian dan dukungan konkrit kepada Tim Akselerasi Pelayanan Publik berupa pembentukan regulasi, anggaran, dan pengembangan kapasitas pelaksana pelayanan publik di daerah masing -masing.

"Kami secara persuasif mendorong kesadaran penyelenggara pelayanan publik untuk menyelesaikan laporan secara internal. Hasil pemeriksaan laporan masyarakat sepanjang 2024, peran pimpinan daerah sangat penting untuk mendorong perangkat daerah menyelesaikan pengaduan,"

"Sedangkan terhadap laporan yang berpotensi berdampak luas, kewenangan pimpinan daerah sangat penting dalam memenuhi saran hasil pemeriksaan berupa perbaikan sistem pelayanan publik secara sistemik agar maladminitrasi tidak berulang lagi," katanya.

Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Barat juga mengingatkan Pemerintah Daerah untuk menerapkan Permendagri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah untuk menguatkan kelembagaan dan mekanisme penanganan pengaduan di pemerintah daerah secara terintegrasi.

Laporan masyarakat yang masuk dalam tahap pemeriksaan Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Barat pada 2024, sekitar 52 persen terkait dugaan maladministrasi prosedur pelayanan, yaitu dugaan tidak memberikan pelayanan dan penundaan pelayanan yang berlarut.

Hal itu menunjukkan penerapan penyelenggaraan pelayanan publik masih belum merata di setiap perangkat daerah atau lembaga penyelenggara pelayanan publik.(*)