

APA PELAYANAN PALING BANYAK DIKELUHKAN MASYARAKAT DI SUMBAR? INI LAPORAN OMBUDSMAN

Kamis, 01 September 2022 - Marisya Fadhila

Padang, Padangkita.com - Sebanyak 270 masyarakat, baik perorangan maupun organisasi masyarakat, mengakses Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat (Sumbar) sepanjang Juli hingga Agustus 2022.

Adapun tujuannya adalah berkonsultasi atau melaporkan dugaan maladministrasi. Selama dua bulan ini terdapat sebanyak 49 laporan masyarakat dan sebanyak 174 konsultasi non-laporan.

Masyarakat juga menyampaikan tembusan surat terkait harapan dan keluhannya kepada penyelenggara pelayanan publik yang jumlahnya 47 surat tembusan.

"Angka ini menunjukkan terjadinya peningkatan. Di mana pada periode laporan triwulan ke-2 tahun 2022 ini hanya 207 akses masyarakat," ungkap Kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) Ombudsman Sumbar, Rendra Catur Putra dalam keterangan tertulis yang diterima Padangkita.com, Rabu (31/8/2022).

Rendra menyebutkan, dalam rentang Juli-Agustus, sebagian besar isu layanan publik yang dilaporkan terkait substansi pertanahan. Masyarakat, kata dia, banyak mengeluhkan layanan pendaftaran tanah dan pemecahan sertifikat.

Selanjutnya, meskipun proses penerimaan peserta didik baru (PPDB) sudah berlangsung sejak Juni 2022, substansi pendidikan terkait PPDB masih dilaporkan.

Tidak hanya pelaksanaan PPDB di bawah naungan Dinas Pendidikan, tetapi juga PPDB yang diselenggarakan sekolah di bawah Kementerian Agama.

Selain itu, substansi kepegawaian berkaitan permasalahan mutasi pegawai, muncul juga dalam periode ini. Dan, substansi kepolisian pun mewarnai pengaduan masyarakat ke Ombudsman perwakilan Sumbar dua bulan terakhir.

Dugaan maladministrasi tidak memberikan pelayanan, masih menjadi yang tertinggi dilaporkan. Selanjutnya dugaan penyimpangan prosedur serta dugaan penundaan berlarut. Ombudsman juga menemukan kesimpulan awal adanya dugaan permintaan imbalan uang (pungli), dan dugaan penyalahgunaan wewenang dari laporan yang disampaikan.

Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Meilisa Fitri Harahap, menyambut baik peningkatan partisipasi masyarakat ini. Dia mengatakan keterlibatan masyarakat dalam melakukan pengawasan pelayanan publik harus ditingkatkan dari waktu ke waktu.

Sebab, kata dia, Hak masyarakat untuk melakukan pengawasan terhadap pelayanan publik ini telah diatur dalam UU No. 25/2009 tentang Pelayanan Publik.

"Tata kelola pengaduan internal di instansi penyelenggara perlu ditingkatkan," kata Meilisa.

Mulai dari penempatan pegawai yang berkompeten. Pencatatan yang baik dan peningkatan kapasitas SDM dalam mengelola pengaduan. Hingga, lanjut dia, aduan masyarakat mendapatkan kejelasan dari setiap tahapannya.

"Masyarakat mendapatkan kepastian layanan menjadi hasil. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan harus dipastikan penyelenggara pelayanan," tutur Meilisa.

Rendra Catur lebih lanjut juga menjelaskan kedatangan langsung masyarakat ke kantor Ombudsman pun semakin meningkat.

"Ada 105 akses langsung ke kantor," ungkapnya.

Sebelumnya, saat pandemi Covid-19 masih mencemaskan, masyarakat lebih banyak ber kirim surat. Selain itu juga melalui beberapa saluran digital yang disiapkan.

Ombudsman mengimbau masyarakat, agar dalam penyampaian laporan melengkapi persyaratannya.

"Apa saja? Laporan masyarakat memuat nama lengkap, tempat dan tanggal lahir serta alamat lengkap. Untuk ini dapat didukung dengan dokumen identitas (KTP/Paspor/SIM). Menyampaikan kronologi peristiwa secara rinci. Menyampaikan keberatannya kepada instansi yang dilaporkan. Meskipun untuk beberapa laporan, pelapor tak perlu melakukannya. Misal, terkait keselamatan jiwa dan dikarenakan adanya keterbatasan waktu," jelas Catur.

Ombudsman juga dapat merahasiakan identitas pelapor untuk kondisi tertentu terhadap pihak terlapor. Dan pelapor dapat memberikan kuasa pada pihak lain untuk menyampaikan laporannya.

Ombudsman RI Perwakilan Sumbar mengimbau penyelenggara pelayanan agar tidak abai akan kewajibannya. Undang-Undang No. 25/2009 tentang Pelayanan Publik, telah mengaturnya. Masyarakat harus terus aktif mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.

Baca juga: Ini Kata Ombudsman soal Kursi Wawako Padang Kosong Tak Bisa Diisi

"Laporkan segala tindakan maladministrasi/penyimpangan dalam penyelenggaraannya. Pengaduan ke Ombudsman dapat disampaikan melalui website Ombudsman, layanan pengaduan 0751-892521 atau 0811 955 3737." [*/pkt]

