# BERKACA DARI 2022, OMBUDSMAN RIAU MINTA PERBAIKAN KOMPETENSI SDM

**Senin, 02 Januari 2023 - Deny Rendra**

RIAU ONLINE, PEKANBARU - Ombudsman RI Riau melakukan Diskusi Akhir Tahun dan Publikasi Kinerja selama 2022. Beberapa hal seperti pelayanan strategis yang berdampak terhadap masyarakat dan kurangnya SDM di instansi pemerintahan menjadi perhatian khusus. Kepala Perwakilan Ombudsman RI Riau, Bambang Pratama, menyampaikan di Riau itu pelayanan-pelayanan strategis yang menyangkut hajat hidup orang banyak seperti administrasi kependudukan dan perizinan ini menjadi pelayanan prioritas yang sering diakses masyarakat.

"Karena ini tak henti-hentinya kami kontrol dan nantinya akan dijadikan prioritas kami untuk dilakukan sidak di awal tahun terkait dengan pelayanan tersebut," katanya, Jumat, 30 Desember 2022.

Kendati demikian, ia tak menampik banyak juga masyarakat yang melaporkan terkait pertanahan dan kepolisian. Namun, lanjutnya, yang menjadi fokusnya terkait pelayanan dasar yang menyangkut hidup orang banyak.

"Kami berharap ada komitmen dari kepala daerah untuk melakukan perbaikan pelayanan publik. Salah satunya yang kami minta adalah tidak perlu gedung mewah, tapi SDM kemudian penerapan dan publikasi dalam website, sehingga masyarakat sudah tahu saat mengakses apa yang harus mereka persiapkan dan kapan berkunjungnya," pinta Bambang.

Bambang menegaskan, sebaiknya Pemda menempatkan SDM yang berkompeten agar bisa menutupi kekurangan anggaran dan sarana prasarana di instansi terkait. "Bagaimana SDM itu untuk melayani Disdukcapil untuk memberikan pelayanan, saya pikir bisa tertutupi dengan kekurangan anggaran dan sarana prasarana. Begitu juga dengan Dinas Pendidikan," katanya. Hal itu dikatakannya sebab, Ombudsman banyak mendapat laporan dari masyarakat terkait kekurangan kompetensi SDM untuk menindaklanjutinya.

"Kami berharap Pemda betul-betul menempatkan pelayanan yang baik, ramah, santun, dan bisa merespon. Pengaduan ini tak cukup dilaksanakan dengan baik kalau tak ada SDM yang kompeten. Jadi sekadar menerima saja, tak bisa menindaklanjuti," terangnya.

"SDM ini agak sulit diperbaiki, harus ada komitmen dari pimpinan, dan ada perlakuan diskriminatif ketika semua visi misi pelayanan daerah itu pelayanan publik, tapi orang yang ditempatkan orang-orangnya kurang bahkan sampai 50 persen. Itu ketidakpedulian dan pelan-pelan harus diperbaiki supaya tahun depan ada efeknya ke masyarakat," tutup Bambang.

Sepanjang 2022, Ombudsman Riau mendapat 131 laporan dugaan mal administrasi. Laporan tersebut mayoritas berupa penundaan berlarut sebanyak 53 laporan, petugas tidak kompeten 26, tidak memberikan pelayanan 20 laporan. Selanjutnya 14 laporan penyimpangan prosedur, penyalahgunaan wewenang 13, tiga laporan permintaan uang, barang, dan jasa, masing-masing satu laporan diskriminasi, dan pelayanan tidak patut.

Penulis: Bagus Pribadi | Editor: Yola Ristania Vidiani