

INSTANSI PEMERINTAHAN DI DIY PALING BANYAK DIKELUHKAN MASYARAKAT SEPANJANG 2023

Senin, 01 Januari 2024 - Fajar Hendy Lesmana

jogja.jpnn.com, YOGYAKARTA - Sepanjang 2023 Perwakilan Ombudsman RI (ORI) Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) mencatat ada 729 orang yang mengakses layanan pengaduan mereka. Bila diperinci, sebanyak 502 orang berkonsultasi, 190 orang menyampaikan laporan dan 37 orang lainnya menyampaikan informasi melalui tembusan surat. Dalam catatan akhir tahun yang baru saja dirilis ORI DIY, pelayanan pemerintah daerah paling banyak mendapat sorotan masyarakat. "Pemerintah daerah di DIY menjadi instansi yang paling banyak dikeluhkan pelayanannya oleh masyarakat," kata Kepala ORI DIY Budhi Masthuri dalam siaran persnya.

Total pada 2023 ini pemerintah daerah di DIY tercatat mendapatkan 287 keluhan dari masyarakat. Jumlah tersebut naik cukup signifikan dari tahun sebelumnya, yaitu 108 keluhan pada 2021 dan 154 keluhan pada 2022. Pemerintah Kabupaten Sleman menjadi institusi di DIY yang paling banyak dikeluhkan, yaitu sebanyak 25 laporan. Kemudian, Pemda DIY 18 laporan, Pemkab Gunungkidul sebanyak 15 laporan, Pemkot Yogyakarta 13 laporan, Pemkab Kulon Progo dan Bantul sebanyak tujuh laporan.

Diantara keluhan pelayanan tersebut, sektor pendidikan masih paling menonjol sejauh. "Pendidikan masih menjadi isu pelayanan publik yang menonjol pada tahun ini," kata Budhi. Meski demikian, jumlah laporannya menurun dibandingkan tahun sebelumnya. Penurunan ini diduga terkait dengan dampak positif dari peraturan Gubernur No. 13 Tahun 2023 terkait seragam sekolah, dan Surat Edaran Kepala Dinas Pendidikan DIY No. 003/11672 terkait penggalangan sumbangan sukarela.

Selanjutnya, isu pelayanan pertanahan di Badan Pertanahan Negara (BPN) dan kepolisian turut serta menambah daftar keluhan masyarakat. Menurut Budhi, perbaikan pelayanan publik yang dilakukan selama ini menjadi tidak cukup berarti jika masyarakat sebagai pengguna layanan maupun pejabat sebagai pelaksananya tidak memiliki budaya pelayanan publik yang baik. Untuk itu, perbaikan tidak hanya pada instrumen sarana dan prasarana, tetapi juga pada aspek internalisasi nilai-nilai integritas dan akuntabilitas kepada masyarakat dan pelaksana layanan. (mcr25/jpnn)