

LAPORAN MENINGKAT, OMBUDSMAN KALSEL WANTI-WANTI INSTANSI JAGA STANDAR PELAYANAN PUBLIKNYA

Jum'at, 07 Januari 2022 - Maulana Achmadi

Sepanjang Tahun 2021, Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia (RI) Kalsel menerima akses konsultasi atau laporan dari masyarakat sebanyak 1.232 kali.

Jika dibandingkan dengan tahun 2020 lalu, akses konsultasi atau laporan dari masyarakat ini meningkat 226 persen. Karena pada tahun 2020 lalu lembaga ini hanya menerima 546 kali akses konsultasi atau pengaduan.

"Dari jumlah tersebut sebanyak 198 menjadi laporan yang ditindaklanjuti oleh Ombudsman, angka ini juga mengalami kenaikan 128 persen dibandingkan 155 laporan yang ditindaklanjuti pada tahun 2020 lalu," tegas Kepala Perwakilan Ombudsman RI Kalsel Hadi Rahman saat menyampaikan ekspose Kinerja Pengawasan Pelayanan Publik Tahun 2021 kepada awak media, Jumat (7/1/2022) di Kantor Perwakilan Ombudsman RI Kalsel.

Ada pun rinciannya sendiri untuk pengaduan Tahun 2021 didominasi laporan dengan jenis maladministrasi berupa tidak memberikan pelayanan sebanyak 125 laporan, disusul penundaan berlarut sebanyak 36 laporan, penyimpangan prosedur sebanyak 23 laporan, permintaan imbalan uang, barang dan jasa sebanyak 9 laporan, tidak kompeten 4 laporan, serta tidak patut sebanyak 1 laporan.

Dari 198 laporan tersebut cara penyampaian pengaduan oleh masyarakat masih didominasi yang datang langsung sebanyak 71 laporan, disusul penyampaian melalui telepon sebanyak 38 laporan, investigasi inisiatif sebanyak 36 laporan, melalui whatsapp sebanyak 30 laporan, melalui surat 13 laporan, melalui kegiatan penerimaan dan verifikasi laporan on the spot sebanyak 6 laporan serta melalui email sebanyak 4 laporan.

"Ada pun besar substansi yang paling banyak dilaporkan selama 2021 yakni perhubungan atau infrastruktur, disusul asuransi atau jaminan sosial, air minum, pendidikan, adminduk, pertanahan, kepegawaian dan kesehatan. 5 besar Instansi yang banyak dilaporkan yakni Pemerintah kabupaten atau kota, BUMN atau BUMD, BPN, Kementerian atau Instansi Vertikal dan Pemerintah Provinsi," tambahnya.

Meningkatnya jumlah akses dan laporan masyarakat ke Ombudsman tersebut menunjukkan semakin tingginya partisipasi dan kesadaran masyarakat terhadap pelayanan publik. Tapi sisi lain penyelenggara pelayanan publik juga masih ada yang belum memberikan pelayanan dengan optimal.

"Harapan kami tingginya laporan yang masuk Tahun 2021 dapat diimbangi dengan komitmen perbaikan pelayanan publik, khususnya para kepala daerah dan instansi vertikal di Kalsel," ingatnya.

Selama tahun 2021 sendiri Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia (RI) Kalsel juga menyampaikan berbagai kegiatan pengawasan yang sudah pihaknya lakukan, mulai dari monitoring dan penyampaian saran perbaikan dalam penanggulangan bencana banjir di Kalsel dan pelaksanaan vaksinasi Covid-19 di Kalsel.

Ada pula pengawasan pelaksanaan pembelajaran tatap muka, pengawasan penerimaan peserta didik baru, penilaian kepatuhan terhadap pemenuhan komponen standar pelayanan publik, monitoring pelayanan publik di desa-desa di Kabupaten Banjar, Monitoring Pelayanan publik di perbatasan Provinsi Kalsel, Monitoring Pelayanan publik di Pulau Bromo serta Monitoring Pelayanan Publik bagi kelompok rentan.

"Semua itu tentunya dimaksudkan agar kita bisa memastikan pelayanan publik yang dilakukan instansi terkait memang sudah standar yang ditetapkan. Jika memang dalam monitoring kita lihat ada yang kurang kita segera minta untuk dapat diperbaiki," timpalnya lagi.

Terkait rencana kerja di tahun 2022 sendiri, Perwakilan Ombudsman RI Kalsel tentunya berkomitmen akan terus meningkatkan kinerjanya, khususnya agar dapat menjawab berbagai permasalahan yang terjadi dilapangan saat ini.

"Kita akan terus berkordinasi dengan mitra kerja, tidak terkecuali media. Supaya apa-apa saja isu sangat pelayanan publik yang terjadi di masyarakat, bisa kita tindak lanjuti segera jika memang dilihat ada potensi maladministrasi," tukasnya.