LAYANAN PEMDA MASIH DIKELUHKAN

Senin, 04 Juli 2022 - Ilham Putra Hutama

SURABAYA- Kualitas pelayanan publik di institusi pemerintah masih menjadi salah satu persoalan yang perlu dibenahi. Terutama di tingkat kabupaten/kota.

Setidaknya itulah yang terlihat dari rekapitulasi pengaduan masyarakat yang diterima Ombudsman RI (ORI) Jatim. Selama Januari-Juni 2022, sebanyak 150 pengaduan yang diterima lembaga tersebut. Dan, 82 laporan atau sekitar 54 persen adalah pengaduan publik terhadap layanan pemerintah daerah (pemda) ditingkat kabupaten/kota.

Mayoritas yang dikeluhkan adalah layanan dasar publik. Laporan itu meliputi hak sipil dan politik, administrasi kependudukan,perizinan,kepagawain, hingga sektor pendidikan.

Sementara itu, pengaduan terbanyak kedua adalah layanan kepolisian. Jumlahnya mencapai 14 laporan."Berikutnya adalah pengaduan terkait dengan masalah layanan pertanahan. Ada 13 laporan. Umumnya, masalah terjadi ditingkat desa." kata Kepala Perwakilan Ombudsman RI Jatim Agus Muttaqin.

Dia menjelaskan, ada sejumlah sumber pemicu pengaduan tersebut. Mulai penyelesaian layanan yang lambat dan tidak ada kepastian, indikasi penyimpangan prosedur, hingga dugaan pungutan liar.

Salah satu yang tengah menjadi atensi adalah pelaksanaan penerimaan peserta didik baru (PPDB). Cukup banyak keluhan publik. Terutama soal kejelasan informasi jalur seleksi masuk. " Mayoritas orang tua mempertanyakan zonasi. Soal kelengkapan pendaftaran," ungkap Kepala keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan ORI Jatim Ahmad Khoiruddin.

Selain itu, ORI Jatim meminta laporan perihal dugaan praktik nonprosedural dalam PPDB jenjang SMA jalur prestasi lomba. Bahkah muncul laporan adanya indikasi pungutan nonprosedural. Saat ini laporan itu ditelusuri lembaga tersebut.

Berdasarkan evaluasi ORI Jatim, jumlah pengaduan layanan publik yang dilayangkan masyarakat makin tinggi. Ini menandakan bahwa warga semakin kritis terhadap pemerintah.

Selain itu, fenomena tersebut menjadi penanda bahwa kualitas layanan publik masih perlu dibenahi. "Jika pelayanan publik di daerah tak diperbaiki, bukan tidak mungkin tingkat kepercayaan masyarakat bisa anjlok. Mau tidak mau ditingkatkan."tuturnya.

Selain itu, Ombudsman mendorong terus melakukan kontrol layanan publik di daerah. Jika ada penyelewengan, masyarakat bisa melapor agar ada tindak lanjut. (elo/c14/ris)