OMBUDSMAN BUKA POSKO PENGADUAN LAYANAN PUBLIK UNTUK MALANG RAYA

Kamis, 16 Juni 2022 - Ilham Putra Hutama

KBRN Malang : Menjadi salah satu wilayah yang jumlah pengaduan terendah, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Timur melakukan jemput bola dengan membuka posko pengaduan layanan publik untuk wilayah Malang Raya.

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Jatim Agus Muttaqin saat membuka posko pengaduan di Mal Pelayanan Publik, Kamis (16/6/2022) kepada RRI mengatakan, jumlah pengaduan di wilayah Malang Raya sepanjang tahun 2021 hanya 25 pengaduan padahal disini ada 3 Pemda yaitu Kota /Kabupaten Malang dan Kota Batu.

"Sapanjang 2021 pengaduan yang masuk ke ombudsman sebanyak 434, tertinggi Surabaya 169, Sidoarjo 39 dan Malang Raya 25 pengaduan," kata Agus, Kamis (16/6/2022)

Menurutnya, sebagai Kota besar ke 2 di Jatim pihaknya agak ragu apakah mereka tidak tahu caranya melapor atau memang enggan melaporkan.

Untuk itu sebagai Lembaga Negara Pengawas Pelayanan Publik Ombudsman RI datang mensosialisasikan program mereka agar masyarakat mendapat pelayanan yang baik di Pemda setempat.

Dijelaskan, sejauh ini yang sering diadukan ke Ombudsman adalah terkait dengan pelayanan di Dinas Kependudukan, Kesehatan, Pendidikan, Bansos dan Perijinan dan Dinas lainnya.

"Tindak lanjutnya setelah ada pengaduan kita lakukan mediasi kita panggil dinas tersebut untuk segera diselesaikan secepatnya," ujarnya.

Pihaknya juga mengungkapkan adakalanya ombudsman tidak bisa melakukan bantuan dikarenakan permasalahan itu di luar kewenangannya, misalnya korupsi, pidana, karena itu kewenangan kepolisian, atau objek-objek sengketa yang masuk ke pengadilan, dan jika gugatan yang sudah masuk ke pengadilan maka ombudsman tidak bisa mengatasi.

"Ombudsman ini sebagai alternatif, lembaga penyelesasian sengketa di liar pengadilan, dan kami tidak mematok tarif semua layanan gratis, karena kami dibiayai oleh negara melalui APBN, kami ini mirip KPK, tapi dia tupoksinya di pemberantasan Korupsi, kami di bidang pemberantasan mall administrasi. Jadi kalau ada prosedur yang dilanggar oleh penyelenggara layanan, itu bisa kita panghil dan kita sidak," tegasnya.

Untuk diketahui masyarakat yang ingin melapor ke Ombudsman RI Jatim bisa melalui kontak 0815 150 15000, atau juga bisa lewat email jatim@ombudsman.go.id, serta Instagram Ombudsman.jatim atau Facebook.

Sementara itu yang saat ini jadi fokusnya Ombudsman RI jatim adalah persoalan PPDB karena ini dinilai rawan terjadi mall administrator.

Oleh: Awangsukma; Editor: Syamsuddin Putra