

# **OMBUDSMAN DORONG PERBAIKAN SISTEM PENGADUAN DESA DI KABUPATEN SERANG**

Rabu, 22 Desember 2021 - Rizal Nurjaman

**Serang:** Kepala Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten (Ombudsman Banten), Dedy Irsan di dampingi Kepala Keasistanan Pencegahan Maladministrasi, Eni Nuraeni dan Kepala Keasistanan Pemeriksaan Laporan, Zainal Muttaqin serta Rizal Nurjaman sampaikan Laporan Hasil Analisis kajian cepat (rapid assessment) mengenai pengelolaan pengaduan pelayanan publik di tingkat Pemerintahan Desa di Provinsi Banten kepada Bupati Serang, Ratu Tatuk Chasanah.

Laporan Akhir Hasil kajian cepat (Rapid Assessment) tersebut diterima langsung oleh Bupati Serang yang di dampingi oleh Kepala Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa (DPMD) Kabupaten Serang Rudy Suhartanto, hari ini, Rabu 22 Desember 2021.

Bertempat di Pendopo Kabupaten Serang, Dedy Irsan menyampaikan bahwa Pemerintah Desa merupakan garda terdepan pelayanan yang bersentuhan langsung dengan masyarakat sehingga pelayanan yang diberikan harus diberikan secara maksimal, termasuk tersedianya unit pengelolaan pengaduan yang sangat penting untuk dikelola dengan baik.

Terlebih, lanjut Dedy, telah terdapat regulasi yang wajibkan penyelenggara pelayanan publik untuk menyediakan pengelolaan pengaduan masyarakat yaitu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, kemudian dipertegas dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, dan lebih khusus diamanatkan dalam Peraturan Kementerian Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa.

Dalam proses pengambilan data kajian, diperoleh data bahwa hampir seluruh pemerintah desa yang dikunjungi di Provinsi Banten belum memiliki sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang sesuai dengan regulasi.

"Dari hasil kajian ini, ada beberapa temuan diantaranya Kantor Desa yang didatangi oleh Ombudsman sebagai sampel tidak memiliki unit pengelola pengaduan, tidak ada kanalnya, tidak ada petugasnya dan tidak ada prosedur pengaduannya" jelas Dedy.

Kemudian, Dedy juga menyampaikan bahwa mengingat pentingnya sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik dan mengacu pada regulasi yang sudah wajibkan penyelenggara pelayanan publik termasuk Pemerintah Desa, melalui Laporan Hasil Analisis ini, maka Ombudsman Banten menyampaikan saran perbaikan kepada Bupati Serang.

"Hasil kajian ini diharapkan dapat menghasilkan perbaikan/ penyempurnaan organisasi dan/atau prosedur pelayanan publik serta perubahan tata kelola pengaduan pelayanan publik di Pemerintahan Desa yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan," ujar Dedy.

Menanggapi apa yang disampaikan oleh Dedy Irsan, Ratuk Chasanah menyampaikan ucapan terimakasihnya kepada Ombudsman, ia menerangkan bahwa Pemkab Serang selalu terbuka terhadap saran perbaikan dan siap bermitra dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

Dalam pertemuan tersebut, Ratuk Chasanah juga menyatakan akan segera menindaklanjuti saran perbaikan yang disampaikan oleh Ombudsman dan akan menyampaikan progres laporannya kepada Ombudsman Banten.