OMBUDSMAN JATIM: INSTANSI PEMDA HINGGA POLISI SERING DILAPORKAN SOAL LAYANAN PUBLIK

Kamis, 02 Januari 2025 - jatim

Ombudsman Jawa Timur menerima 591 aduan dari masyarakat terkait masalah pelayanan publik sepanjang 2024. Aduan tersebut berasal dari berbagai substansi dengan instansi terlapor adalah Pemerintah Daerah (Pemda), Lembaga Pendidikan Negeri, Pertanahan, dan Kepolisian.

Agus Muttaqin Kepala Perwakilan Ombudsman RI Jawa Timur menjelaskan, instansi Pemda paling banyak diadukan masyarakat dengan jumlah 253 laporan.

Kemudian disusul substansi Lembaga Pendidikan Negeri mencapai 61 laporan, kasus Pertanahan sebanyak 57 laporan, dan substansi kepolisian dilaporkan 43 kali terkait masalah administrasi penyidikan.

"Paling banyak layanan umum di Pemda meliputi (aduan soal) kepegawaian, pendidikan, sosial, terkait perizinan berushana maupun non usaha," ujar Agus ditemui di Kantor Ombudsman Jatim, Selasa (31/12/2024).

Sementara itu substansi Lembaga Pendidikan Negeri paling banyak diadukan masyarakat terkait permasalahan transparansi PPDB, sumbangan saat pendaftaran, sumbangan tahun ajaran berjalan, hingga penahanan ijazah.

"Keempat paling banyak diadukan substansi kepolisian terkait administrasi penyidikan," ungkap Agus.

Meski begitu, Agus menyatakan jumlah laporan pelayanan publik bermasalah yang masuk ke Ombudsman Jatim mengalami penurunan dibanding 2023 kemarin yang mencapai 981 aduan.

Penurunan aduan tersebut, kata Agus, terdapat dua faktor. Yang pertama adalah pembenahan dari Pemda soal pemberian layanan.

"Memang Pemda mayoritas di Jawa Timur mengalami perbaikan, pembenahan layanan, dan pembenahan tata kelola pengaduan. Jadi kalau ada warga yang mengadu apapun terkait pelayanan publik, pemda sudah makin respon," jelasnya.

Namun pada faktor kedua, Agus menduga tingkat literasi masyarakat di luar ibu kota provinsi soal hak mendapat pelayanan publik yang baik, masih rendah.

"Sehingga mereka tidak tahu kalau mengalami pelayanan publik yang buruk tidak tahu harus mengadu ke mana," ungkapnya.

Oleh karena itu Ombudsman Jatim telah berupaya menjemput bola agar mendapat laporan dari masyarakat terkait pelayanan publik.

"Kami di ombudsman perlu jemput bola turun ke kabupaten/kota yang jauh dari ibu kota provinsi untuk buka pengaduan di lokasi mereka, termasuk di Pacitan, Magetan, yang terkahir kami buka di pulau bawean. Ternyata dari data kami tiga lokasi itu nol pengaduan, tapi tahun 2024 ketika turun ke lapangan walaupun 3-4 hari kami bisa menemukan ternyata banyak sekali pengaduan terkait layanan publik," tandas Agus.(wld/iss/ipg)