OMBUDSMAN JATIM SEBUT TREN PENGADUAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN PUBLIK MENURUN

Kamis, 02 Januari 2025 - jatim

RADAR SURABAYA BISNIS - Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur mencatat pengaduan masyarakat tentang pelayanan publik mengalami penurunan dibandingkan tahun 2023. Hal ini disebabkan oleh beberapa hal.

"Kalau kita bandingkan dengan data 2023 itu total warga yang mengakses ke Ombudsman kurang lebih ada 981. Tapi tahun 2024 menurun tinggal 590 sekian," ujar Kepala Perwakilan Ombudsman Jatim Agus Muttaqin, Rabu (1/1/2025).

Menurutnya penurunan ini ada dua penyebab. Yang pertama, lanjut Agus, mayoritas Pemerintah Daerah di Jawa Timur mengalami perbaikan, pembenahan layanan, dan pembenahan terkait tata kelola pengaduan.

"Jadi kalau ada warga yang mengadu apapun terkait pelyanan publik, Pemda sudah makin respons dengan mereka punya aplikasi pengaduan yang dipantau langsung oleh kepala daerahnya," kata mantan jurnalis ini.

Kedua, lanjut Agus, terkait dengan literasi pengaduan masyarakat di Jatim.

Khususnya kabupaten/kota yang jauh dari ibu kota provinsi, banyak masyarakat yang masih belum memahami hak-hak dalam mendapat pelayanan publik yang baik, sehingga banyak yang tidak tahu kalau mengalami pelayanan publik yang buruk harus mengadu ke mana.

"Nah kami di Ombudsman perlu jemput bola turun ke kabupaten/kota yang jauh dari ibu kota provinsi untuk buka booth pengaduan di lokasi mereka. Termasuk di Pacitan, kami juga buka booth di Magetan. Yang terakhir 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," imbuhnya.

Agus menambahkan tahun ini pihaknya akan memperbanyak kegiatan jemput bola untuk lokasi yang jauh dari ibu kota provinsi.

Termasuk datang ke Trenggalek, Banyuwangi, Sumenep dan beberapa pulau seperti Kangean, maupun Sapeken.

Menurut Agus, yang paling banyak diadukan oleh masyarakat adalah substansi pertanahan.

Menurutnya aduan ini tidak mayoritas tentang Badan Pertanahan Nasional (BPN), tetapi terlapornya adalah kepala desa.

"Jadi ketika warga meminta surat keterangan tanah tapi dihambat kepala desa dengan alasan tertentu sehingga itu masuk substansi pertanahan," katanya.

Lebih lanjut Agus mengatakan yang kedua, paling banyak tentunya layanan umum di Pemda, meliputi kepegawaian, pendidikan, sosial, terkait perizinan berusaha maupun non usaha.

Ketiga paling banyak lembaga pendidikan negeri mulai dari SD, SMP, SMA/SMK Negeri.

"Keempat paling banyak diadukan substansi kepolisian. Kelima, swasta atau perorangan yang mendapatkan pendelegasian pelayanan dari pemerintah yaitu notaris," pungkasnya. (mus/opi)