OMBUDSMAN JATIM TANGANI 591 ADUAN PELAYANAN PUBLIK SELAMA 2024

Kamis, 02 Januari 2025 - jatim

SUARA MERDEKA SURABAYA - Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur (Ombudsman Jatim) menerima total 591 laporan pelayanan publik sepanjang 2024, atau data hingga 25 Desember 2024.

Kepala Ombudsman Jatim Agus Muttaqin mengatakan, sebanyak 591 laporan tersebut, rinciannya 337 laporan masyarakat (LM) ditangani pada tahap penerimaan laporan (PVL) dan pemeriksaan, 10 laporan sederhana yang ditangani cepat melalui mekanisme respons cepat ombudsman (RCO), dan 244 konsultasi.

"Data 591 laporan tersebut mengalami penurunan dibanding pada 2022 dan 2023. Pada 2022, total 778 warga melapor ke Ombudsman Jatim (rinciannya 321 LM, 9 RCO, dan 447 konsultasi) dan pada 2023, total ada 994 warga mengakses Ombudsman Jatim (rinciannya 385 LM, 31 RCO, dan 577 konsultasi)," ujar Agus kepada Suara Merdeka Surabaya saat Dialog dan Refleksi Akhir Tahun Pengawasan Pelayanan Publik di Jawa Timur Tahun 2024 di Kantor Ombudsman Jatim, Selasa, 31 Desember 2024.

Agus menjelaskan, dari 591 laporan pelayanan publik, tercatat ada 18 instansi terlapor. Lima terbanyak, yakni Pemerintah Daerah (Pemda) dengan jumlah aduan sebanyak 253, disusul Lembaga Pendidikan Negeri sebanyak 61 aduan, Badan Pertanahan Nasional (BPN) atau Kantor Pertanahan sebanyak 57 aduan, Kepolisian sebanyak 43 aduan, dan Badan Swasta/Perorangan sebanyak 34 aduan.

Meski demikian, Agus menyebut, jumlah warga yang melapor ke Ombudsman Jatim menurun. Alasannya, Pertama, pada 2024 ada pengurangan jumlah kegiatan akses pengaduan dari lima kegiatan menjadi 1 kegiatan. Pada 2023, lima kegiatan akses pengaduan dilaksanakan di Kota Pasuruan, Sidoarjo, Tuban, Pacitan, dan Jember, sedangkan pada 2024, hanya ada 1 kegiatan akses pengaduan di Kota Blitar.

"Kegiatan akses pengaduan sangat mendongkrak jumlah warga mengakses Ombudsman RI. Pada setiap kegiatan, 40-50 warga mengakses Ombudsman RI Jawa Timur, baik itu dalam bentuk konsultasi maupun laporan masyarakat," ungkapnya.

Alasan kedua, terjadi perbaikan tata kelola pengaduan seiring ada kenaikan skor penilaian kepatuhan standar pelayanan. Menurutnya, tata kelola pengaduan menjadi salah satu dari empat dimensi penilaian, yakni dimensi input (uji kompetensi dan sarpras), proses (standar pelayanan), dan output (persepsi maladministrasi).

Pada 2023, total ada 37 pemkab/pemkot/pemprov masuk zona hijau, dan 2 pemkab masuk zona kuning (Bangkalan dan Kabupaten Blitar) dan pada 2024, semua pemkab/pemkot/pemprov naik level menjadi zona hijau (34 kualitas tertinggi dan 5 kualitas tinggi Kota Batu, Ponorogo, Bondowoso, Jombang, dan Sumenep).

"Pemda di Jawa Timur dinilai mulai berbenah dan semakin serius melakukan perbaikan kualitas pelayanan publik," terangnya.

Pada 2025, Ombudsman Jatim berencana membuat program yang lebih luas menjangkau masyarakat agar lebih proaktif

melaporkan apabila terdapat penyelewengan terhadap proses pelayanan publik.***