

OMBUDSMAN KALTIM UNGKAP PENINGKATAN KRITIS LAPORAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

Selasa, 12 Desember 2023 - Ditiro Alam Ben

Portalborneo.or.id, Samarinda - Pelaksana Tugas (Plt) Kepala Perwakilan Ombudsman Kalimantan Timur, Hadi Rahman, menyampaikan hasil pengawasan terhadap pelayanan publik di daerah Benua Etam.

Ajang ini menjadi sorotan karena terungkap bahwa terdapat peningkatan signifikan dalam jumlah laporan masyarakat terkait pelayanan publik.

Menurut Hadi Rahman, peningkatan laporan dapat diartikan sebagai respons masyarakat yang semakin kritis terhadap pelayanan publik.

Harapan atau ekspektasi yang tinggi dari masyarakat, peningkatan kesadaran mengenai peran Ombudsman, serta adanya ketidaksesuaian dalam pelayanan menjadi faktor utama yang memicu peningkatan jumlah laporan.

Dari 83 laporan yang diterima oleh Ombudsman Kaltim, 70 di antaranya telah berhasil diselesaikan hingga tahun 2023.

Kasus-kasus yang diatasi mencakup berbagai permasalahan, termasuk sorotan nasional terhadap administrasi pertanahan.

"Upaya penyelesaian dilakukan melalui kajian, upaya pencegahan, dan koordinasi dengan instansi terkait," kata Hadi.

Hadi Rahman juga mengungkapkan bahwa ada 14 laporan tambahan dari tahun sebelumnya yang berhasil diatasi, sehingga totalnya menjadi 85 laporan yang berhasil diselesaikan.

Lebih lanjut, laporan-laporan tersebut melibatkan berbagai isu, terutama terkait kepegawaian.

"Banyak laporan terkait kenaikan jabatan dan dugaan penyimpangan prosedur, khususnya terkait dengan gaji dan honor tenaga pendidikan di sekolah-sekolah. Ombudsman Kaltim telah melakukan evaluasi dan tindakan korektif terhadap oknum-oknum yang terlibat," paparnya.

Selain itu, Hadi Rahman menyoroti adanya laporan terkait kepemimpinan dan administrasi di Samarinda.

Dampaknya tidak hanya terasa di tingkat pemerintahan kota tetapi juga pada tingkat provinsi dan kabupaten. Meskipun terdapat kekhawatiran bahwa jumlah laporan yang tinggi bisa disebabkan oleh ketidakpuasan masyarakat.

Hadi Rahman menegaskan bahwa hal tersebut sebenarnya mencerminkan tingginya partisipasi masyarakat.

Dalam upaya mendekati diri dengan masyarakat, Ombudsman Kaltim berencana membuka gerai atau posko di pusat-pusat layanan publik seperti kantor Samsat dan pasar.

Ombudsman juga akan meningkatkan kehadirannya di tempat-tempat tersebut untuk konsultasi dan sosialisasi.

"Ombudsman Kaltim berkomitmen untuk aktif terlibat dalam menangani isu-isu publik dan mengajak masyarakat untuk berpartisipasi dalam penyampaian laporan. Hasil penanganan kasus-kasus tersebut juga akan diekspos di tingkat nasional pada tanggal 14 bulan ini," tandasnya.