

OMBUDSMAN NTB TERIMA 263 LAPORAN MASYARAKAT SEPANJANG 2022, PELAPOR TERBANYAK DARI LOMBOK BARAT

Kamis, 19 Januari 2023 - Mohammad Gigih Pradhani

Mataram (ANTARA) - Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Nusa Tenggara Barat menerima sebanyak 263 laporan masyarakat di sepanjang penanganan tahun 2022.

Kepala Ombudsman RI Perwakilan NTB Dwi Sudarsono di Mataram, Rabu, mengatakan laporan masyarakat tersebut berkaitan dengan keluhan tentang pelayanan publik.

"Dari 263 laporan masyarakat yang kami terima, hanya 247 di antaranya yang bisa kami lanjutkan ke proses pemeriksaan penyelesaian permasalahan," kata Dwi.

Substansi laporan tersebut berkaitan dengan penundaan berlarut, penyalahgunaan wewenang, penyimpangan prosedur pelayanan, adanya pungutan liar, petugas yang tidak kompeten, tidak patuh, dan tidak memberikan pelayanan.

"Paling banyak itu soal laporan tentang petugas yang tidak memberikan pelayanan," ucap dia.

Kemudian, metode masyarakat melaporkan tentang pelayanan publik tersebut cukup beragam. Ada yang melalui pertemuan langsung, kirim email, investigasi inisiatif pelapor, surat, telepon, dan juga terima laporan dari kegiatan Ombudsman turun lapangan.

"Paling banyak itu laporan kami dapat dari kegiatan turun langsung ke lapangan atau yang kami sebut dengan program OTS (Ombudsman On The Spot). Laporan paling banyak itu datang dari perorangan, korban langsung," ujarnya.

Selanjutnya, Dwi menjelaskan bahwa dari 247 laporan yang masuk ke proses pemeriksaan penyelesaian permasalahan, tercatat paling banyak pelapor dari Kabupaten Lombok Barat.

"Jadi, jumlah pelapor ini sebanding dengan kegiatan pelayanan publik yang banyak dikeluhkan pelapor. Itu ada di Lombok Barat," ucap dia.

Meskipun dengan jumlah pelaporan terbanyak, Dwi memastikan bahwa Kabupaten Lombok Barat masih berada pada zona hijau dalam memberikan pelayanan publik.

"Memang terbanyak dari Lombok Barat, tapi belum tentu standar pelayanan publiknya buruk. Terbukti saat ini Lombok Barat masuk pada zona hijau kategori baik," kata Dwi.

Lebih lanjut, dia menyampaikan bahwa 247 laporan yang masuk dalam penanganan ombudsman, 200 di antaranya sudah dapat diselesaikan.

"Untuk 47 sisanya, itu periode laporan November-Desember 2022. Masih dalam proses," ujarnya.