OMBUDSMAN: PELAYANAN PUBLIK DI BANTEN BURUK, BERPOTENSI RUGIKAN WARGA HINGGA RP53,5 M

Senin, 30 Januari 2023 - Rizal Nurjaman

Merdeka.com - Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten menilai potensi kerugian masyarakat akibat malaadministrasi pelayanan publik pada lingkup pemerintahan pada tahun 2022 mencapai Rp53,5 miliar. Angka itu diperoleh dari penghitungan berdasarkan aduan dan laporan masyarakat mereka terima.

Kepala Perwakilan Ombusdman Banten, Fadli Afriadi, menegaskan pihaknya telah menyelesaikan 115 laporan atau pengaduan masyarakat pada tahun 2022. Tidak kurang dari Rp7,9 miliar kerugian masyarakat yang berhasil terselamatkan.

"Terbesar dari sektor agraria/pertanahan sebanyak Rp4,5 miliar, disusul ketenagakerjaan Rp1,7 miliar. Sisanya dari laporan terkait kepegawaian, pajak, perizinan, dan lain-lain," kata Kepala Ombudsman Banten Fadli dalam keterangan tertulis yang diterima Jumat (27/1).

Fadli menambahkan, hingga awal Januari 2023, Ombudsman Banten masih menindaklanjuti 77 laporan/pengaduan. Dari laporan yang masih berproses, Ombudsman memperkirakan potensi kerugian masyarakat akibat malaadministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebesar Rp45,6 miliar.

"Masyarakat berpotensi dirugikan karena malaadministrasi atau pelayanan publik yang tidak memenuhi asas, norma, dan prosedur yang berlaku. Secara faktual, hasil kalkulasi tim Ombudsman Banten miliaran rupiah berhasil kita pulihkan atau batal menjadi kerugian masyarakat setelah hak layanannya diberikan sesuai ketentuan," tegas dia.

Dia menegaskan tahun 2023 ini merupakan pertama kalinya Ombudsman mempublikasikan potensi dan penyelamatan kerugian masyarakat. Penghitungan (valuasi) kerugian masyarakat menurut Fadli didasarkan pada Pasal 1 angka 3 Undang-Undang 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dan Pasal 42 ayat (3) Pasal 48 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Fadli berharap penyelenggara layanan, baik instansi pemerintah daerah, BUMN, BUMD, maupun instansi vertikal di wilayah Banten, memahami dampak akibat pelayanan publik yang buruk bagi masyarakat. Sehingga bisa lebih cermat dan berkomitmen untuk terus melakukan perbaikan layanan.

"Kerugian keuangan tidak hanya terjadi kepada negara akibat tata kelola pemerintahan yang buruk. Masyarakat juga bisa dirugikan secara langsung akibat layanan yang kurang baik," terang dia.

Pihaknya, kata Fadli, juga memberikan apresiasi kepada penyelenggara layanan, baik instansi daerah juga vertikal yang telah responsif meningkatkan maupun mengoreksi layanan sesuai ketentuan, sehingga dapat bersama-sama menyelamatkan kerugian masyarakat.

"Kami memandang sinergi ini penting dan akan terus kami perkuat demi layanan kepada masyarakat yang lebih baik," ungkap Fadli.

Sebagai informasi, Ombudsman Banten pada tahun 2022 menerima 527 keluhan pelayanan publik melalui berbagai kanal pengaduan. Setelah melalui verifikasi formil dan materiil, 100 laporan ditindaklanjuti dengan tahapan pemeriksaan dan 74 persen telah diselesaikan dengan 61 persen di antaranya disimpulkan telah terjadi malaadministrasi. [yan]