OMBUDSMAN RI PERWAKILAN SUMBAR TERIMA 539 LAPORAN SEPANJANG 2024

Jum'at, 20 Desember 2024 - sumbar

Padang (ANTARA) - Ombudsman Republik Indonesia Kantor Wilayah (Kanwil) Sumatera Barat menerima 539 laporan masyarakat terkait pelayanan publik sepanjang tahun 2024.

Pjs Kepala Perwakilan Ombudsman RI Sumatera Barat Meilissa Fitri Harahap di Padang Kamis mengatakan, dari total 539 laporan yang diterima sepanjang tahun 2024 itu, sebagian besar 511 laporan, merupakan laporan reguler yang diajukan langsung oleh masyarakat terkait berbagai permasalahan pelayanan publik.

Selain itu, terdapat 22 laporan yang berasal dari respons cepat inisiatif Ombudsman, yang secara proaktif mengambil langkah cepat untuk menangani permasalahan mendesak atau berpotensi merugikan masyarakat luas.

Ia menjelaskan, tiga laporan lainnya diinvestigasi atas prakarsa sendiri (own motion investigation). Langkah ini dilakukan untuk menyikapi dugaan kuat adanya maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang membutuhkan perhatian khusus.

Sementara itu, tiga laporan lainnya merupakan penugasan dari Ombudsman RI Pusat, yang menjadi bagian dari koordinasi antarwilayah untuk memastikan pelayanan publik tetap berjalan sesuai standar nasional.

"Beragamnya jenis laporan yang kami terima menunjukkan semakin luasnya cakupan isu pelayanan publik yang diawasi, sekaligus meningkatnya kesadaran masyarakat dalam melibatkan Ombudsman untuk mengawal hak-hak mereka atas pelayanan yang berkualitas," jelas Meilissa.

Selain itu, jika ditelaah keseluruhan proses dari total laporan tersebut, beberapa di antaranya telah ditindaklanjuti.

"Sebanyak 250 laporan telah memasuki tahap pemeriksaan, dengan 145 laporan berhasil diselesaikan. Sisanya masih dalam proses penyelesaian, dan diproyeksikan akan rampung sebelum akhir Desember 2024," jelasnya.

Dibandingkan dengan tahun sebelumnya, Ombudsman RI Kanwil Sumbar mencatat peningkatan signifikan, baik dari segi jumlah laporan yang diterima maupun efektivitas penanganannya.

Hal ini mencerminkan kepercayaan masyarakat yang terus meningkat terhadap Ombudsman sebagai lembaga pengawas independen yang konsisten dalam mengawal pelayanan publik.

Meilisa juga menekankan pentingnya partisipasi masyarakat dalam melaporkan dugaan maladministrasi di lingkungan pelayanan publik. Untuk itu, Ombudsman menyediakan beragam saluran pengaduan, mulai dari email, situs web resmi, datang langsung ke kantor, hingga melalui surat, telepon, dan WhatsApp.

"Kami berharap masyarakat dapat terus memanfaatkan saluran-saluran tersebut demi menciptakan pelayanan publik yang lebih transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat," katanya.

Dengan pencapaian yang diraih pada tahun 2024, Ombudsman RI Kanwil Sumatera Barat optimistis dapat memperkuat perannya di tahun 2025.

Melalui refleksi 2024, strategi pengawasan akan difokuskan untuk mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik yang responsif, inovatif, dan berkeadilan, demi terwujudnya tata kelola pemerintahan yang lebih baik di Sumatera Barat.*

Berita ini telah tayang di Antaranews.com dengan judul: Ombudsman RI Kanwil Sumbar terima 539 laporan sepanjang 2024