

# OMBUDSMAN RIAU TERIMA 131 ADUAN DUGAAN MALAADMINISTRASI, PALING BANYAK LAPOR LEWAT WA

Senin, 02 Januari 2023 - Deny Rendra

PEKANBARU (CAKAPLAH) - Ombudsman RI Perwakilan Riau mencatat sepanjang tahun 2022, mendapat 131 laporan dugaan malaadministrasi. Laporan tersebut mayoritas berupa penundaan berlarut sebanyak 53 laporan, petugas tidak kompeten 26, tidak memberikan pelayanan 20 laporan. Selanjutnya 14 laporan penyimpangan prosedur, penyalahgunaan wewenang 13, tiga laporan permintaan uang, barang, dan jasa, masing-masing satu laporan diskriminasi, dan pelayanan tidak patut.

"Dari laporan tersebut, paling banyak melapor lewat telepon atau pesan Whatsapp. Dengan asal pelapor paling banyak di Kota Pekanbaru dan klasifikasi pelapor paling banyak terkait pemerintah daerah," kata Kepala Ombudsman RI Perwakilan Riau Bambang Pratama, dan Diskusi Akhir Tahun dan Publikasi Kinerja selama 2022, Jumat (30/12/2022).

Ia menjelaskan, dari 131 aduan tersebut, pihaknya melakukan Respon Cepat Ombudsman (RCO) sebanyak 9 laporan, yakni terkait hak hidup, hak ekonomi, keamanan dan keselamatan. Salah satunya seperti pasien yang ditolak di rumah sakit. Selain itu, ia juga menjelaskan terkait beberapa hal seperti pelayanan strategis yang berdampak terhadap masyarakat dan kurangnya SDM di instansi pemerintahan menjadi perhatian khusus selama tahun 2022 dan evaluasi di tahun 2023.

Bambang Pratama menyampaikan di Riau itu pelayanan-pelayanan strategis yang menyangkut hajat hidup orang banyak seperti administrasi pendudukan dan perizinan ini menjadi pelayanan prioritas yang sering diakses masyarakat. "Karena itu, tak henti-hentinya kami kontrol dan nantinya akan dijadikan prioritas kami untuk dilakukan sidak di awal tahun terkait dengan pelayanan tersebut," cakupnya.

Namun, selain persoalan pemerintah daerah, banyak juga masyarakat yang melaporkan terkait pertanahan dan kepolisian. Namun, lanjutnya, yang menjadi fokusnya terkait pelayanan dasar yang menyangkut hidup orang banyak. "Kami berharap ada komitmen dari kepala daerah untuk melakukan perbaikan pelayanan publik. Salah satunya yang kami minta adalah tidak perlu gedung mewah, tapi SDM kemudian penerapan dan publikasi dalam website, sehingga masyarakat sudah tahu saat mengakses apa yang harus mereka persiapkan dan kapan berkerunjungnya," tegas Bambang.

Bambang menegaskan, sebaiknya Pemda menempatkan SDM yang berkompeten agar bisa menutupi kekurangan anggaran dan sarana prasarana di instansi terkait. "Bagaimana SDM itu untuk melayani Disdukcapil untuk memberikan pelayanan, saya pikir bisa tertutupi dengan kekurangan anggaran dan sarana prasarana. Begitu juga dengan Dinas Pendidikan," katanya.

Hal itu dikatakannya sebab, Ombudsman banyak mendapati laporan dari masyarakat terkait kekurangan kompetensi SDM untuk menindaklanjutinya. "Kami berharap Pemda betul-betul menempatkan pelayanan yang baik, ramah, santun, dan bisa merespon. Pengaduan ini tak cukup dilaksanakan dengan baik kalau tak ada SDM yang kompeten. Jadi sekadar menerima saja, tak bisa menindaklanjuti. SDM ini agak sulit diperbaiki, harus ada komitmen dari pimpinan, dan ada perlakuan diskriminatif ketika semua visi misi pelayanan daerah itu pelayanan publik. Tapi orang yang ditempatkan orang-orangnya kurang bahkan sampai 50 persen. Itu ketidakpedulian dan pelan-pelan harus diperbaiki supaya tahun depan ada efeknya ke masyarakat," tukasnya.

Penulis : Satria Yonela Putra | Editor : Jef Syahrul