

# OMBUDSMAN: SEDIKIT ADUAN MALAADMINISTRASI DI KOTA PASURUAN

Jum'at, 22 Oktober 2021 - Fikri Mustofa

Radar Bromo - Minimnya aduan malaadministrasi pelayanan publik di Pasuruan, menjadi catatan Ombudsman RI (ORI). Dibandingkan daerah lain, pengaduan dari Kabupaten dan Kota Pasuruan sangat sedikit. Karenanya, masyarakat diminta tidak segan melapor bila mendapati malaadministrasi terkait pelayanan publik di pemerintahan.

"Minimnya aduan tidak lantas mencerminkan pelayanan publik sudah terselenggara dengan baik," ujar Kepala Keasistenan Pencegahan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur Muflihul Hadi.

Menurutnya, sedikitnya jumlah aduan bisa jadi memang minimnya pemahaman masyarakat mengenai Ombudsman. Ia pun menyadari masih banyak masyarakat yang belum memahami tugas dan kewenangan Ombudsman. Setidaknya, hal itu tergambarkan dalam kegiatan Diseminasi Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur di salah satu hotel di Kota Pasuruan Kamis (21/10).

"Makanya, kami juga perlu lebih banyak bertemu masyarakat. Supaya mereka paham apa yang harus dilakukan bila ada malaadministrasi dalam pelayanan publik," ujar pria yang akrab disapa Hadi tersebut.

Hadi sempat menanyai 25 peserta diseminasi tentang Ombudsman. Rata-rata mereka tidak mengetahui. Hanya sekitar 5 peserta yang mengaku pernah mendengar nama lembaga negara yang berwenang mengawasi pelayanan publik pemerintahan itu. Kelima peserta itu pun tidak memahami fungsi Ombudsman. "Kami perlu memberi pemahaman terkait alur pengaduan, bagaimana cara penyelesaian dan hukum acaranya," jelasnya.

Aduan malaadministrasi pelayanan publik terbanyak datang dari sejumlah daerah. Seperti Surabaya, Malang, Sidoarjo, dan Kediri. Di Surabaya, rata-rata ada 50 aduan setiap tahun. Sedangkan, dari Kabupaten dan Kota Pasuruan, tahun ini tercatat hanya 15 aduan.

"Itu pun tidak semuanya lengkap, sehingga tidak semua bisa ditindaklanjuti," ujar Asisten Penerima dan Verifikasi Laporan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur Muslih.

Pelapor akan diminta melengkapi berkas aduannya yang kurang. Namun, jika kelengkapan tak dipenuhi sampai 30 hari, aduan itu dianggap telah dicabut. "Kalau setelah itu membuat laporan dengan berkas yang lengkap tetap diterima, dengan register laporan yang baru," jelas Muslih. (tom/rud)