

OMBUDSMAN SUMBAR TERIMA 234 LAPORAN PENGADUAN SELAMA 2021

Sabtu, 11 Desember 2021 - Marisya Fadhila

Â Ombudsman Republik Indonesia (RI) Perwakilan Sumatra Barat (Sumbar) telah menerima 234 laporan pengaduan selama 2021. Kepala Keasistenan Pemeriksaan Ombudsman RI Perwakilan Sumbar, Meilisa Fitri Harahap mengatakan hingga pertanggal 6 Desember 2021, sudah 188 laporan yang sampai pada tahap pemeriksaan.

"Tahun 2021 ada 234 laporan yang diterima. Pertanggal 6 Desember yang sampai pada tahap pemeriksaan ada 188 laporan. Laporan yang tidak dilanjutkan penanganannya (ditutup) di tahap penerimaan verifikasi laporan (PVL) ada 49 laporan, seperti yang tidak melengkapi syarat formil, kemudian yang ditutup saat pemeriksaan hingga selesai ada 127 dari 188 laporan," kata Meilisa, pada kegiatan evaluasi penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik Tahun 2021 Ombudsman RI bertempat di Hotel Santika Premiere Padang, Jumat (10/12).

Dikatakannya hingga per triwulan III, klasifikasi maladministrasi yang paling banyak dilaporkan mengenai pengaduan lembaga pemerintahan/instansi yang tidak memberikan pelayanan sebanyak 68 laporan.

"Misalnya ketika masyarakat melakukan pemohonan pelayanan, itu tidak ada respon, tidak ada tindak lanjut," ucapnya.

Kedua pengaduan adanya penyimpangan prosedur terdapat 35 laporan. Ketiga pengaduan penundaan berlarut sebanyak 29 laporan. Keempat pengaduan adanya permintaan uang sebanyak 5 laporan.

Sedangkan substansi persoalan yang paling banyak pengaduannya adalah masalah agraria atau pertanahan 27 laporan, masalah kepegawaian/Calon ASN sebanyak 22 laporan, Pedesaan baik perangkat pemerintahan di nagari dan kelurahan ada 20 laporan pengaduan, Pendidikan 18 laporan, Kepolisian dan kesehatan masing-masing ada 9 laporan, Hak sipil 6 laporan, kesejahteraan 5 laporan, perbankan, dan energi dan sumber daya masing-masing 4 laporan, Perhubungan 3 laporan, Ketenagakerjaan 2 laporan, Perdagangan, Perdilan, dan Kejaksaan masing-masing 1 laporan dan beberapa laporan pengaduan lainnya.

"Pengaduan terkait Agraria dan pertanahan tersebar di berbagai daerah, namun yang terbanyak tetap di Kota Padang. Hal itu karena di Kota Padang masih banyak yang bermasalah dengan tanah sengketa, kemudian akses yang dekat. Sedangkan pengaduan yang juga cukup banyak tahun ini adalah pedesaan, terkait kinerja perangkat nagari yang diminta mundur, hal itu juga ditemukan adanya faktor politik didalamnya," ucap Meilisa.

Namun demikian, ia menambahkan meskipun hanya sedikit pengaduan di suatu lembaga pemerintahan/instansi belum tentu mencerminkan layanan publiknya bagus. Sebab bisa jadi sedikitnya pengaduan karena tidak tersedianya sarana untuk menyampaikan masukan, dan juga kurangnya partisipasi publik.

"Ini peran besar dan peran kita bersama bahwa yang menjadi pengawas eksternal selain Ombudsman juga masyarakat, tidak cukup hanya penyelenggaranya saja, namun juga kolaborasi," ucapnya.

Sementara itu, Kepala Keasistenan Bidang Pencegahan Ombudsman RI Perwakilan Sumbar Adel Wahidi menyebutkan

pada tahun ini Ombudsman telah melakukan standar Kepatuhan di 19 Kab/Kota, satu Provinsi dan kementerian dan lembaga yang ada di Sumbar.

Dalam menjalankan peran sebagai pelayanan publik dan peningkatan pelayanan publik, Ombudsman akan mereview penilaian kepatuhan lembaga pemerintahan dan instansi, yang diumumkan secara resmi pada 15 desember mendatang.

"Seperti biasa diakhir tahun kita akan melaporkan dua hal, terkait angka pengaduan yang masuk ke ombudsman dan kedua penilaian atas instansi/lembaga pemerintahan. Apakah akan mendapat rapor merah, kuning atau hijau. Apakah juga dapat mempertahankan rapornya di tahun ini, atau malah turun," ucap Adel.

Adel juga menyampaikan beberapa tahapan yang dilakukan unit layanan publik, untuk sampai kepada peningkatan layanan publik.

Tahap pertama penyusunan standar layanan. Menurutnya, hal ini mesti disusun bersama masyarakat sebagai pengguna layanan.

"Temuan Ombudsman selama ini, masih ada yang standarnya berjalan begitu saja/sekeenak hati. Dalam arti, tetap melayani tapi tidak terukur," ucapnya.

Ditambahkannya, ada insyansi atau lembaga pemerintahan yang standarnya tidak dibuat. Ada juga yang standarnya dibuat tapi tidak melibatkan masyarakat, terkait layanan paa yang perlu dibenahi dan yang mereka butuhkan.

Tahapan kedua, penetapan standar layanan. Tahapan Ketiga mengimplementasikan standar layanan.

Dutempat yang sama, Ketua Ombudsman RI M. Najih didampingi Ketua Ombudsman RI Perwakilan Sumbar, Yefni Heriyani mengatakan diperlukan partisipasi dan dukungan seluruh pihak untuk mengantisipasi maladministrasi yang mungkin terjadi. Hal itu, kata dia maladministrasi akan memicu resiko korupsi.

"Karena kehadiran dunsanak Ombudsman dalam sesuai perannya masing-masing akan memberikan penguatan dan peranan sehingga pelayanan yang optimal dapat terwujud," tutur M. Najih.

Ia juga memberikan apresiasi dan terimakasih atas kerjasama dan sinergitas yang dilakukan selama tahun 2021 ini. Ombudsman, kata dia juga terus berusaha berbenah untuk perbaikan di tahun selanjutnya. (*)