# OMBUDSMAN SUMBAR TERIMA 49 LAPORAN MASYARAKAT HINGGA AGUSTUS 2022, DIDOMINASI SOAL PERTANAHAN

**Kamis, 01 September 2022 - Marisya Fadhila**

Padang (ANTARA) - Ombudsman perwakilan Sumatera Barat menerima 49 laporan masyarakat terkait dugaan maladministrasi pelayanan publik sepanjang Juli hingga Agustus 2022 yang didominasi oleh kasus pertanahan.

"Pada Juli hingga Agustus 2022 ada 270 perorangan dan organisasi yang mengakses Ombudsman Sumbar dengan perincian pelaporan 49 , konsultasi non laporan 174, surat tembusan 47," kata Kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) Ombudsman Sumbar Rendra Catur Putra, di Padang, Rabu.

Menurut dia angka tersebut terjadi peningkatan karena pada periode triwulan II 2022 hanya 207 akses masyarakat kepada Ombudsman Sumbar.

Dalam rentang Juli-Agustus tersebut, sebagian besar isu layanan publik yang dilaporkan terkait substansi pertanahan.

"Masyarakat banyak mengeluhkan layanan pendaftaran tanah dan pemecahan sertifikat," ujarnya.

Selanjutnya, meskipun proses Penerimaan Peserta Didik Baru sudah berlangsung sejak Juni 2022, substansi Pendidikan terkait PPDB masih dilaporkan.

Tidak hanya pelaksanaan PPDB di bawah naungan kementerian Pendidikan yang dilaporkan. PPDB yang diselenggarakan kementerian agama juga mewarnai laporan masyarakat di kantor Ombudsman perwakilan Sumbar, ujarnya

Kemudian laporan juga menyangkut substansi kepegawaian berkaitan permasalahan mutasi pegawai serta substansi kepolisian.

"Dugaan maladministrasi yang dilaporkan berupa tidak memberikan pelayanan dan masih menjadi yang tertinggi dilaporkan," kata dia.

Berikutnya dugaan penyimpangan prosedur serta dugaan penundaan berlarut. Ombudsman juga menemukan kesimpulan awal adanya dugaan permintaan imbalan uang atau pungli, dan dugaan penyalahgunaan wewenang dari laporan yang disampaikan.

Sementara Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Ombudsman Sumbar Meilisa Fitri Harahap menyambut baik peningkatan partisipasi masyarakat ini.

Ia menilai keterlibatan masyarakat dalam melakukan pengawasan pelayanan publik harus ditingkatkan dari waktu ke waktu.

"Hak masyarakat untuk melakukan pengawasan terhadap pelayanan publik ini diatur dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik," ujarnya.

Ia merekomendasikan tata kelola pengaduan internal di instansi penyelenggara pelayanan publik perlu ditingkatkan.

"Mulai dari penempatan pegawai yang berkompeten, pencatatan yang baik dan peningkatan kapasitas SDM dalam mengelola pengaduan," kata dia.

Kemudian, aduan masyarakat harus mendapatkan kejelasan dari setiap tahapannya. Masyarakat mendapatkan kepastian layanan menjadi hasil. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan harus dipastikan penyelenggara pelayanan, katanya.

Ombudsman RI Perwakilan Sumbar mengimbau penyelenggara pelayanan agar tidak abai akan kewajiban karena telah diatur dalam UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

"Masyarakat juga harus terus aktif mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik dengan melaporkan segala tindakan maladministrasi/penyimpangan dalam penyelenggaraannya melalui website OmbudsmanRI, layanan pengaduan 0751-892521 atau 0811 955 3737," katanya.