OMBUDSMAN TANGANI 50 PENGADUAN PELAYAN PUBLIK DI ACEH

Senin, 16 Oktober 2023 - Ilyas Isti

Banda Aceh (ANTARA) - Ombudsman RI Perwakilan Aceh menangani sebanyak 50 pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik pada triwulan ketiga atau rentang waktu Juli sampai dengan September 2023.

Kepala Ombudsman RI Perwakilan Aceh Dian Rubianty di Banda Aceh, Senin, mengatakan dari 50 pengaduan tersebut 20 di antaranya merupakan laporan masyarakat. Lainnya, pengaduan bersifat nonlaporan dan tembusan yang disampaikan kepada Ombudsman.

"Ada 50 laporan yang masuk dan kami tangani pada triwulan ketiga 2023. Sebanyak 20 di antaranya merupakan laporan masyarakat, lainnya pengaduan yang sifatnya konsultasi nonlaporan dan tembusan," katanya.

Dian Rubianty menyebutkan dari 20 pengaduan atau laporan masyarakat tersebut, enam laporan sedang dalam proses. Selebihnya, ada yang ditutup atau tidak ditindaklanjuti karena tidak memenuhi syarat formil dan materil.

Menurutnya, laporan atau pengaduan masyarakat tersebut kebanyakan terkait dugaan penundaan berlarut yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik serta hal menyangkut pelayanan publik lainnya.

Sedangkan jumlah pengaduan pelayanan publik sepanjang Januari sampai dengan September 2023, mencapai 226 laporan. Pengaduan yang terbanyak adalah laporan masyarakat mencapai 86 laporan.

Kemudian, pengaduan yang bersifat konsultasi non laporan sebanyak 84 laporan, investasi tujuh laporan, reaksi cepat lima laporan, serta tembusan ke Ombudsman sebanyak 44 laporan.

"Kami mengimbau masyarakat menyampaikan pengaduan terkait pelayanan publik, baik dengan mendatangi Kantor Ombudsman Perwakilan Aceh maupun melalui surat dan kanal lainnya," kata Dian Rubianty.

Selain menangani pengaduan masyarakat, kata dia, Ombudsman RI Perwakilan Aceh saat ini sedang memfokuskan penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik di pemerintahan daerah.

Dian Rubianty menyebutkan tim Ombudsman RI Perwakilan Aceh sudah memberikan penilaian terhadap 23 pemerintah kabupaten dan kota. Sementara pemerintah provinsi masih dalam proses penilaian.

"Dalam menilai standar pelayanan publik, tim Ombudsman mewawancarai pemberi layanan dan masyarakat penerima layanan. Penilaian ini untuk meningkatkan standar pelayanan publik pemerintahan daerah di Provinsi Aceh," kata Dian Rubianty.