

## **PEMKAB TANGERANG SAMBUT BAIK, HASIL KAJIAN OMBUDSMAN BANTEN**

Jum'at, 24 Desember 2021 - Rizal Nurjaman

Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten telah melaksanakan kajian cepat (Rapid Assessment) terkait Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Tingkat Pemerintahan Desa di wilayah Provinsi Banten yang saat ini telah memperoleh hasil yang disusun melalui Laporan Hasil Analisis, bertempat di Kantor Bupati Tangerang (Kamis 23/12)

Telah dilakukan, penyampaian LHA tersebut kepada Pemerintah Kabupaten Tangerang, merupakan salah satu dari 4 (empat) Kabupaten yang menjadi lokus kajian ini.

Laporan Hasil Analisis tersebut diberikan langsung oleh Kepala Perwakilan Provinsi Banten Dedy Irsan yang pada kesempatan tersebut didampingi oleh Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Eni Nuraeni, Kepala Keasistenan PVL Adam Sutisnawinata dan Rizal Nurjaman Asisten Pencegahan Maladministrasi.

Dalam kesempatan tersebut, Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Banten Dedy Irsan menyampaikan, bahwa dari hasil kajian ini ditemukan bahwa hampir seluruh Desa yang didatangi oleh Ombudsman tidak memiliki unit pengelola pengaduan.

"Dari hasil kajian ini, ada beberapa temuan diantaranya Kantor Desa yang didatangi oleh Ombudsman sebagai sampel tidak memiliki unit pengelola pengaduan, tidak ada kanalnya tidak ada petugasnya dan tidak ada prosedur pengaduannya" Jelas Dedy.

Selanjutnya Dedy menyampaikan, bahwa sejatinya Pemerintah Desa merupakan instansi yang terdekat dari masyarakat sehingga pelayanan yang diberikan harus sebaik mungkin, termasuk dalam penyediaan unit pengelolaan pengaduan juga dirasa sangat penting untuk dikelola dengan baik oleh Pemerintah Desa.

Hal ini merupakan amanat dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dipertegas dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, serta lebih khusus diamanatkan dalam Peraturan Kementerian Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa

Kemudian, Dedy juga menyampaikan bahwa mengingat pentingnya sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik dan mengacu pada regulasi yang sudah mewajibkan penyelenggara pelayanan publik termasuk Pemerintah Desa untuk menyediakan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik.

Melalui LHA ini, maka Ombudsman Banten menyampaikan saran perbaikan kepada Bupati Tangerang.

"Hasil kajian ini diharapkan dapat menghasilkan perbaikan/penyempurnaan organisasi dan/atau prosedur pelayanan publik serta perubahan tata kelola pengaduan pelayanan publik di Pemerintahan Desa yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan, "Ujar Dedy.

Pemerintah Kabupaten Tangerang, Kepala DPMD Kabupaten Tangerang Dadan Gandana, Kepala Diskominfo Kabupaten Tangerang Tini Wartini serta pejabat lainnya menerima langsung dan menyambut baik laporan akhir kajian ini.

Maesyal menyampaikan bahwa Pemerintah Kabupaten Tangerang sangat bersyukur dan berterimakasih kepada Ombudsman atas masukan dan saran-saran yang telah disampaikan karena telah diingatkan dan dibimbing.

"Kami, Pemerintah Kabupaten Tangerang tentu sangat bersyukur dan sangat berterima kasih kepada Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten, melalui hasil kajian ini tentu telah mengingatkan kami bahwa kami harus terus bebenah diri untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, dan saran-saran ini akan segera kami tindak lanjuti," ujar nya

Selanjutnya Sekretaris Daerah Kabupaten Tangerang menyampaikan bahwa Pemerintah Kabupaten Tangerang kedepannya masih sangat membutuhkan Ombudsman sebagai lembaga negara pengawas pelayanan publik untuk melihat langsung pelayanan yang sudah diberikan oleh Pemkab serta masukan dan arahan dari Ombudsman sangat dibutuhkan oleh Pemkab Tangerang.

"Pemkab Tangerang tentunya sangat membutuhkan arahan dan bimbingan dari Ombudsman agar kami terus berbenah diri untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, khusus nya untuk menindaklanjuti saran dari kajian ini kami akan sangat membutuhkan arahan dari Ombudsman Banten," jelasnya.

Sekda Kabupaten Tangerang juga menyampaikan dalam waktu dekat akan segera melaksanakan saran yang disampaikan oleh Ombudsman dalam kajian ini, dan akan menyampaikan hasilnya kepada Ombudsman Banten.

"Akan segera kami laksanakan saran ini pak, ini akan sangat bermanfaat karena ini merupakan hal yang pertama bagi kami, dan hasilnya akan segera kami sampaikan kepada Ombudsman." Tambah nya (Man/He)