

## PENGADUAN MELALUI ORI JATIM SELAMA 2021

Rabu, 22 Desember 2021 - Fikri Mustofa

SURABAYA - Laporan masyarakat terhadap kinerja institusi pemerintahan di Jatim masih cukup banyak. Salah satu indikatornya adalah pengaduan yang diterima Ombudsman RI (ORI) Perwakilan Jatim.

Selama Januari-November, tercatat ada 406 pengaduan yang diterima ORI Jatim. "Dari laporan tersebut, tiga instansi tercatat paling banyak dilaporkan, ucap Kepala Perwakilan Ombudsman RI Jawa Timur Agus Muttagin kemarin. Tiga institusi tersebut adalah pemerintah daerah (37 persen), kapolisian (14 persen), dan kantor pertanahan atau BPN (10 persen). Di luar itu, cukup banyak instansi yang juga diadukan karena layanannya.

Dari hasil rekapitulasi, ada sejumlah jenis pengaduan yang dilayangkan terkait dengan kinerja pemda. Di antaranya, bantuan sosial, administrasi pendudukan, dan permasalahan di PTUN yang melibatkan kepala desa. Sementara itu, untuk kapolisian, yang dilaporkan adalah masalah penyidikan DPO (daftar pencarian orang) yang dinilai lambat oleh pelapor atau kasus perdata dengan penundaan yang berlarut-larut. Sementara itu, untuk kantor pertanahan, aduan masyarakat, antara lain, mengenai masalah pendaftaran tanah sistematis lengkap (PTSL), pengurusan sertifikat hak milik (SHM), dan sengketa tanah. Seluruh pengaduan tersebut telah ditangani. Tercatat, 133 pengaduan ditutup pada tahap awal, yakni verifikasi formal dan material. Sebab, itu bukan kewenangan Ombudsman. Sementara itu, 136 pengaduan diteruskan ke tahap pemeriksaan. "Sebanyak 98 pengaduan di antaranya telah ditutup. Lalu, 51 pengaduan juga telah kami tutup dari tunggakan pengaduan tahun sebelumnya," kata pria yang berlatar belakang jurnalis tersebut.

Dari berbagai laporan yang sudah ditangani, ORI Jatim memberikan rekomendasi kepada instansi untuk merespons dan menyelesaikan. Sejauh ini, respons beberapa instansi yang diadukan sudah cukup baik. Misalnya untuk pemda, penanganan dari tindak lanjut saran ORI tersebut mencapai 98 persen. Bahkan, kapolisian sampai 100 persen. Namun, ada pula yang responsnya masih rendah.

Paling banyak justru permasalahan yang melibatkan kepala desa. "Banyak yang menganggap masalah sepele terkait dengan laporan masyarakat, katanya.

Agus mengungkapkan, saat ini yang perlu diperbaiki dari instansi yang mendapat banyak aduan adalah perbaikan layanan pengaduan mereka. "Sering kali layanan itu dipisah. Sehingga dalam menerima aduan kurang responsif" katanya.

Selama ini ORI Jatim selalu memberikan rekomendasi kepada pelapor yang datang untuk menyampaikan ke instansi terkait secara langsung. Jika sudah - melapor ke instansi terkait, tetapi tak mendapat kejelasan, ORI Jatim akan melakukan tindak lanjut.

Tahun ini ORI Jatim memprediksi laporan pengaduan dari masyarakat akan lebih tinggi daripada tahun lalu. Dimana pada 2020, total aduan mencapai 408. Sementara itu, tahun ini sudah 406 meski baru tercatat sampai November. "Sementara setiap bulan rata-rata adasekitar 30 aduan yang masuk ke kami"terangnya. (elo/c12/ris)