

PENGELOLA PENGADUAN MASIH RENDAH, OMBUDSMAN JAMBI: KEPALA DAERAH HARUS PUNYA KOMITMEN PERBAIKAN

Jum'at, 21 November 2025 - jambi

Jambi, Porosjambimedia.com - Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jambi saat ini tengah menyoroti hasil evaluasi dari Kementerian Dalam Negeri tentang pengelolaan pengaduan terhadap pemerintah daerah di Provinsi Jambi. Hasil Evaluasi tahun 2024 hanya diikuti oleh 4 Pemda saja yang ada di Provinsi Jambi. Yakni Pemprov Jambi, Pemkab Tanjab Barat, Pemkab Tanjab Timur, dan Pemkab Tebo.

Hasil evaluasi tersebut. Pengelola pengaduan Pemprov Jambi masih kurang sedangkan tiga daerah tersebut bernilai sedang.

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jambi, Saiful Roswandi, menyayangkan bahwa hanya Sebagian kecil Pemda yang mengikuti evaluasi ini. Hal ini menunjukkan masih rendahnya komitmen Pemda dalam hal pelayanan publik, terutama di bidang pengelolaan pengaduan.

"Pengelolaan pengaduan merupakan salah satu instrument yang dimiliki oleh satuan kerja untuk menjaga kualitas layanan. Masih rendahnya komitmen pimpinan terhadap hal ini membuat kualitas pelayanan publik secara umum rendah," ujar Saiful pada Kamis, 20 November 2025.

Berdasarkan hasil evaluasi tersebut, ada banyak catatan yang ditemukan oleh Kemendagri secara umum. Selain komitmen pemda yang rendah, unit pengelola pengaduan juga tidak mendapatkan perhatian dan pembinaan yang cukup. Hasilnya, kualitas tindak lanjut pengaduan dan juga kepuasan masyarakat menjadi rendah. Rendahnya kualitas ini lah yang menyebabkan indeks reformasi birokrasi di pemda menjadi rendah.

Senada dengan catatan dari Mendagri, Saiful, juga meminta seluruh Kepala Daerah di Jambi untuk segera menetapkan dan memperkuat unit pengelola pengaduan yang ada di seluruh satker pelayanan. Selain itu, penempatan petugas pengelola pengaduan juga harus ditetapkan dengan baik dan dibekali dengan kompetensi yang sesuai. Sehingga setiap keluhan masyarakat terkait pelayanan dapat ditindaklanjuti dengan baik dan cepat.

"Pimpinan jangan mengabaikan hak masyarakat dalam menyampaikan keluhan. Pengelola pengaduan bersifat wajib dan harus dipenuhi oleh penyelenggara layanan, hal itu diatur dalam UU 25/2009 tentang pelayanan publik" tegas Saiful.

Hasil evaluasi pengelola pengaduan dari kemendagri itu sendiri di Jambi masih minim. Pemprov Jambi mendapatkan predikat kurang, sementara Pemkab Tanjabbar, Tanjabtim, dan Tebo masing-masing berpredikat sedang.