# PERSOALAN PENDIDIKAN MENDOMINASI LAPORAN MASYARAKAT KE OMBUDSMAN SUMBAR PADA 2022

**Jum'at, 30 Desember 2022 - Marisya Fadhila**

Padang (ANTARA) - Persoalan pelayanan publik dalam bidang pendidikan mendominasi laporan masyarakat ke Ombudsman perwakilan Sumatera Barat sepanjang 2022 berdasarkan data yang dihimpun oleh Ombudsman setempat.

"Pada 2022 terdapat 58 laporan masyarakat soal pelayanan di bidang pendidikan yang mayoritas soal Penerimaan Peserta Didik Baru(PPDB) yang menjadi langganan setiap tahun," kata Kepala Ombudsman perwakilan Sumbar Yefri Heriani di Padang, Kamis.

Ia menyampaikan hal itu pada pemaparan Catatan Akhir Tahun Ombudsman Sumbar dengan tema Maladminitsrasi tidak memberikan pelayanan pada penyelenggaraan pelayanan publik di Sumbar.

Menurut dia, tingginya laporan masyarakat pada bidang pendidikan khususnya PPDB mengindikasikan sistem yang dibangun belum matang sehingga selalu ada masyarakat yang melapor ke Ombudsman.

"Ini juga mengisyaratkan tingginya keinginan masyarakat untuk mendapatkan hak pendidikan yang berkualitas sehingga mereka proaktif melapor saat menemukan adanya dugaan maladministrasi dalam pelayanan pendidikan," kata dia.

Sepanjang 2022 Ombudsman Sumbar menerima 941 laporan soal pelayanan publik meliputi laporan masyarakat, konsultasi masyarakat, tembusan dan hingga penerimaan dan verifikasi laporan langsung di lapangan.

Berdasarkan saluran pengaduan laporan paling banyak masuk lewat kedatangan masyarakat ke Kantor Ombudsman serta melalui telepon hingga surat elektronik.

Ia menyampaikan instansi publik yang paling banyak dilaporkan adalah pemerintah daerah sebanyak 77 laporan, pemerintah desa dan kelurahan 44 laporan, pemerintah provinsi 40 laporan, kantor pertanahan 29 laporan, lembaga pendidikan negeri 28 laporan, polres 14 laporan dan polda 10 laporan.

Sedangkan berdasarkan daerah laporan paling banyak masuk dari Padang sebanyak 193 pelapor, Kabupaten Pesisir Selatan 15 pelapor, Kabupaten Agam 16 pelapor.

Ia menekankan jika laporan dari suatu daerah banyak bukan berarti pelayanan publik serta merta buruk.

"Bisa saja ini indikasi tingginya partisipasi masyarakat mengawal instansi pemerintah agar pelayanan publik lebih berkualitas, sebaliknya saat di suatu daerah tidak ada laporan juga bukan berarti pelayanan publiknya sudah baik," kata dia.

Untuk substansi laporan paling banyak setelah pendidikan adalah agraria atau pertanahan 43 laporan, kepolisian 36 laporan, kepegawaian 34 laporan, perdesaan 24 laporan dan ketenagakerjaan 18 laporan.

Secara umum dugaan maladministrasi yang paling banyak dilaporkan adalah tidak memberikan pelayanan sebesar 56,1 persen, penyimpangan prosedur 23,3 persen, penundaan berlarut 10,3 persen, tidak patut 4,5 persen, permintaan imbalan 3,1 persen dan penyalahgunaan wewenang 0,9 persen.

Pokok permasalahan yang paling banyak dilaporkan selain PPDB yaitu layanan BUMN dan BUMD, layanan informasi, layanan kepolisian, pungutan sekolah, pungutan di kelurahan, pemberhentian perangkat nagari hingga layanan kepegawaian.

Hingga penutupan laporan periode 2022 sebanyak 212 laporan berhasil dituntaskan atau 79 persen.

Ia menambahkan secara umum pelayanan publik sudah cukup baik di Sumbar namun tetap perlu dilakukan pengawalan dan pengawasan agar konsisten memberikan yang terbaik bagi masyarakat.

Pewarta : Ikhwan Wahyudi

Editor: Maswandi

COPYRIGHT © ANTARA 2022