

# PROSES LAMBAT HINGGA PUNGLI, OMBUDSMAN BANTEN TERIMA RATUSAN PENGADUAN SOAL PELAYANAN KELURAHAN DAN DESA

Jum'at, 05 November 2021 - Rizal Nurjaman

**KABAR BANTEN** - Ombudsman Banten menerima ratusan pengaduan terkait pelayanan di kelurahan/desa selama 2021.

Pengaduan yang masuk Ombudsman Banten tersebut di antaranya tentang pungutan liar (pungli), penyimpangan prosedur, hingga pelayanan berlarut-larut.

Permasalahan yang paling banyak dilaporkan kepada Ombudsman Banten yaitu tentang pertanahan.

"Ombudsman Banten menerima 106 pengaduan (7 persen dari jumlah total laporan/pengaduan) terkait pelayanan di kelurahan/desa," kata Zainal saat Rapat Peningkatan Pelayanan Publik Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Kota Serang, Kamis 4 November 2021.

Dia menuturkan, sebagai wajah dan ujung tombak pelayanan pemerintah, kelurahan/desa secara umum masih cukup banyak PR pekerjaan rumah) yang perlu diselesaikan untuk perbaikan pelayanan.

"Bentuk-bentuk maladministrasi yang sering dilaporkan antara lain berupa penundaan berlarut, pungli, penyimpangan prosedur, pelayanan tidak patut, dan tidak memberikan layanan," ujarnya.

"Sedangkan substansi permasalahan terbanyak yang diajukan mulai dari layanan pertanahan, adminduk, kesos, pajak, dan perizinan," kata dia, menambahkan.

Zainal mendorong agar seluruh jajaran kelurahan di Pemkot Serang bersungguh-sungguh mewujudkan komitmen meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Upaya peningkatan pelayanan publik tersebut dapat dimulai dengan menyusun dan mempublikasikan standar pelayanan sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Minimal, kata dia, standar pelayanan meliputi persyaratan, alur atau mekanisme prosedur, tarif/biaya layanan, jangka waktu pelayanan, produk layanan, serta layanan Laporan/Pengaduan.

"Kemudian, setelah selesai disusun jangan disimpan saja di laci meja Lurah atau staf," ujarnya.

"Pampang langsung di tempat-tempat yang dapat dilihat publik dengan mudah. Atau zaman sekarang, unggah ke website

dan media-media sosial sebagai informasi," ujarnya, lagi.

Zainal juga mengingatkan para lurah dan jajaran tidak alergi terhadap laporan atau pengaduan.

Laporan/Pengaduan dapat dipandang sebagai input dan indikator apakah upaya-upaya kita dalam memberikan layanan sudah baik atau belum. Partisipasi masyarakat dalam mengawasi juga sudah diatur dalam undang-undang.

"Dan selama kita melayani sesuai dengan ketentuan, tentu tidak ada yang perlu dikhawatirkan," ujarnya.

Perbaikan layanan, lanjutnya, memang memerlukan kolaborasi banyak pihak.

Asisten pada Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL), Sirojudin mengapresiasi kegiatan yang diinisiasi oleh Bagian Organisasi Setda Kota Serang ini.

Menurutnya, mewujudkan pelayanan publik yang prima memerlukan ikhtiar berkelanjutan.

"Ikhtiar itu mencakup transformasi sistem, perubahan mindset, dan budaya kerja birokrasi," ujarnya.\*\*\*