

# TAK REPRESENTATIF, OMBUDSMAN BANTEN SOROTI PELAYANAN DESA DI SELURUH PANDEGLANG

Kamis, 23 Desember 2021 - Rizal Nurjaman

**PANDEGLANG** - Bupati Pandeglang Irna Narulita di damping Asda III Pemerintah Kabupaten Pandeglang Kurnia Satriawan, Kepala DPMPD Pandeglang beserta para pejabat lainnya menerima hasil kajian cepat (Rapid Assessment) terkait Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Tingkat Pemerintahan Desa di Wilayah Provinsi Banten yang telah dilaksanakan oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten di Tahun 2021 ini. Laporan Akhir Hasil (LAH) kajian tersebut disampaikan langsung oleh Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Banten Dedy Irsan didampingi Eni Nuraeni, Adam Sutisnawinata dan Rizal Nurjaman, Selasa 21 Desember 2021 di Pendopo Bupati Pandeglang.

Dalam kesempatan tersebut, Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Banten Dedy Irsan menyampaikan bahwa Pemerintah Desa merupakan instansi yang terdekat dengan 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, ditegaskan 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.

Namun demikian, dari hasil kajian ini ditemukan bahwa hampir seluruh Desa yang didatangi oleh Ombudsman tidak memiliki unit pengelola pengaduan yang representatif.

"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.

"Jadi selama ini, masyarakat dibuat bingung jika memiliki aduan terkait pelayanan di Desa, aduan masyarakat disampaikan langsung kepada siapa saja yang ada di Kantor Desa namun tidak jelas dalam pencatatannya maupun penyelesaiannya," tambah Dedy.

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 Laporan Hasil Analisis ini, maka Ombudsman Banten menyampaikan saran perbaikan kepada Bupati Pandeglang.

"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.

Menanggapi apa yang disampaikan oleh Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Banten, Bupati Pandeglang Irna Narulita menyampaikan rasa terimakasihnya kepada Ombudsman karena telah benar-benar memperhatikan kondisi di Pandeglang.

"Saya ucapkan terimakasih banyak kepada Ombudsman Banten karena selama ini telah memperhatikan pelayanan publik di Pandeglang sampai ke Desa-Desa, kajian ini sangat baik dan tentunya saran-saran ini akan sangat bermanfaat

bagi kami," ujarnya.

Bupati Pandeglang 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 Irna. (Dede/Red)