WASPADA MODUS PELAYANAN PUBLIK BERUJUNG PUNGLI

Jum'at, 03 Februari 2023 - Regar Febrianto Ardiansyah

SURABAYA, SURYA - Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur mendukung Pemkot Surabaya untuk memerangi kegiatan pungutan liar (pungli). Pungli bukan hanya memberatkan warga, namun juga menyebabkan layanan tak berjalan optimal.

"*Kami mendukung upaya Pemkot Surabaya, terutama Pak Wali Kota (Eri Cahyadi) yang serius memerangi pungli. Ini patut mendapatkan apresiasi*," kata Kepala Perwakilan Ombudsman RI Jawa Timur, Agus Muttagin di Surabaya, Rabu (1/2).

Tak hanya Pemkot Surabaya, Ombudsman Jatim juga telah menerima sejumlah aduan dari warga soal dugaan pungli. Hal ini pun telah ditindaklanjuti dengan melakukan sejumlah pemeriksaan.

Agus menerangkan, dugaan pungli tersebut di antaranya di proses perizinan hingga permohonan administrasi kependudukan. "Soal pungli ini sebenarnya bukan hanya di Surabaya, namun juga beberapa daerah lain," katanya.

Di Surabaya, Agus menemukan dugaan perilaku pungli yang dilakukan dengan beragam cara. Terbaru, adanya indikasi kongkalikong antara petugas ASN dengan biro jasa atau calo. Modusnya, petugas membuat rumit proses perizinan atau dengan sengaja membuat kesalahan pada prosedur pengisian form perizinan. Akibatnya, sistem tidak bisa menerima proses perizinan.

"*Saat mengalami kesulitan, pemohon akan dihubungkan dengan biro jasa oleh petugas. Pemohon yang cari mudah tentu akan langsung menyetujui ini dengan memberikan sejumlah imbalan kepada biro jasa*," katanya.

Diduga, uang dari biro jasa mengalir ke oknum ASN tertentu. "*Memang pungli ini tidak secara langsung dari petugasnya, namun aliran uangnya diduga sampai ke petugas. Ini modus-yang paling baru kami temukan*," katanya.

Warga dimintai untuk mewaspadai praktik ini. Apabila menemukan kejanggalan dalam pelayanan oleh ASN, pihaknya meminta warga untuk melaporkan oknum kepada pejabat di atas ASN yang bersangkutan atau melalui kanal pengaduan yang disiapkan.

Apabila tidak ditindaklanjuti, warga juga bisa mengadukan hal ini kepada Ombudsman. "*Ombudsman tidak dalam mencari siapa yang salah, namun kami berusaha memperbaiki sistem pelayanan publik yang tidak berjalan*," katanya.

"*Apabila memang ditemukan masalah di lapangan, maka kami sampaikan kepada pejabat yang berwenang. Selanjutnya. sanksi bisa diberikan oleh pejabat tersebut,*" katanya.

Selama 2022, Ombudsman Jawa Timur telah menerima laporan murni sebanyak 304 laporan dari 38 kabupaten/ kota untuk berbagai permasalahan (tak hanya pungli). Serta, 462 laporan yang bersifat konsultasi.

Dari Surabaya, Agus mengungkap sejumlah bidang pelayanan yang banyak menjadi terlapor (dilaporkan). Di antaranya, layanan administrasi pemerintahan (layanan pemda secara umum), pertanahan, perizinan, hingga pelayanan tingkat kelurahan.

Agus mengimbau setiap lembaga memastikan pelayanan dengan memperlihatkan syarat dan ketentuan lainnya secara transparan. Juga, memastikan tidak ada praktik pungli di dalam alurnya.

"*Kami mengapresiasi sikap Bapak Wali. Kota yang mau terbuka untuk masalah pungli di daerahnya dan berkomitmen memberantas hal ini. Bahkan, beberapa di antaranya akan dibawa ke pidana*," kata Agus.

Untuk memberantas pungli, Wali Kota Surabaya Eri Cahyadi menginstruksikan seluruh jajarannya mempercepat pelayanan. Khususnya, yang bersentuhan langsung dengan masyarakat seperti di kantor dinas, kecamatan hingga kelurahan.

Syarat pelayanan disesuaikan dengan Peraturan Wali Kota (Perwali) tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota (Pemkot). Standar peraturan itu berisi ketentuan, syarat yang harus dilengkapi, hingga waktu penyelesaian permohonan.

Hal ini lantas ditempel di masing-masing kantor pelayanan publik. Mulai dari kantor dinas, rumah sakit, kecamatan, kelurahan, hingga Mal Pelayanan Publik Siola.

"*Contohnya, terkait dengan pengurusan KIP, Saat mengurus, orang tahu berapa lama dia menghabiskan waktu. Ada kepastian. Misal 10 menit, ya harus sudah selesai dalam 10 menit. Kalau tidak, berarti (petugas) siap disanksi*," kata Cak Eri.

Apabila petugas melebihi waktu pelayanan, akan mendapatkan sanksi. Hal ini pun telah berjalan di sebagian pelayanan, misalnya Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) milik Pemkot, RSUD dr. Mohamad Soewandhie.

"*Kalau pelayanan di RS Soewandhie, RS BDH dan Puskesmas saja bisa, maka pelayanan di kecamatan dan kelurahan atau Mal Pelayanan Publik Siola, juga harus bisa*," ujarnya.

Cak Eri juga meminta kepada warga untuk tak serta merta memberikan uang apabila diminta petugas. Sebaliknya, ia meminta pemohon untuk melapor kepada pemkot.

Warga bisa melapor melalui nomor WhatsApp Layanan Pengaduan Integritas Pemerintah Kota Surabaya 0811-311-5777. Juga, datang langsung kepadanya.

"*Seumpama kalau. ada yang minta (uang), langsung lapor ke saya. Juga kepada warga, saya mohon jangan sampai ngasih duit (imbalan). Makanya, ini dua sisi, warga dan ASN-nya. Dua-duanya ini harus diubah*," katanya. (bob).