

# **SELAMA 2019, OMBUDSMAN: PEMDA DAN KEPOLISIAN BANYAK DILAPORKAN WARGA**

Rabu, 04 Maret 2020 - Gosanna Oktavia Harianja

JAKARTA - Ombudsman Republik Indonesia meluncurkan Laporan Tahunan 2019 dengan mengundang seluruh Kementerian/Lembaga, sejumlah institusi pendidikan, dan Lembaga Swadaya Masyarakat pada hari ini di Ballroom II The Sultan Hotel, Senayan Jakarta Pusat.

Ketua Ombudsman, Amzulian Rifai, mengatakan acara peluncuran Laporan tahunan 2019 ini merupakan salah satu bentuk pertanggungjawaban kinerja Ombudsman dan sarana publikasi kepada masyarakat.

Ia menjelaskan, salah satu garis besar yang bisa disampaikan adalah mengenai Survei Kepatuhan terhadap Undang-Undang tentang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2019 yang telah dirintis oleh Ombudsman mulai 2013. "Di 2020 ini survei akan menjangkau seluruh populasi Kementerian/Lembaga, Pemerintah Provinsi, Kabupaten dan Kota di seluruh Indonesia," ujar Amzulian di Jakarta, Selasa (3/3/2020).

Sebelumnya, Pimpinan Ombudsman telah menyampaikan Laporan Tahunan 2019 kepada Ketua DPR, Puan Maharani pada Selasa, 25 Februari 2020 di Gedung Nusantara III DPR Senayan, Jakarta Pusat.

Anggota Ombudsman, Ahmad Alamsyah Saragih, dalam paparannya menyebutkan pada 2019, Ombudsman menerima laporan masyarakat sebanyak 7.903 laporan. Dari jumlah laporan tersebut, sebesar 5.464 laporan telah diregistrasi dan ditindaklanjuti, sisanya sedang dalam proses pemeriksaan materiil sebagaimana diatur dalam Undang-Undang.

Dia memaparkan bentuk maladministrasi penundaan berlarut masih mendominasi di 2019 yakni sebesar 33,62 % atau sebanyak 1.837 pengaduan. Diikuti penyimpangan prosedur 28,97% atau 1.583 laporan, dan tidak memberikan layanan 17,7 % atau 967 pengaduan.

Terkait substansi laporan, bidang agraria/pertanahan menduduki peringkat pertama dengan jumlah 865 pengaduan, disusul bidang kepegawaian sebanyak 749 pengaduan dan bidang pendidikan sebanyak 558 pengaduan, administrasi kependudukan sebanyak 249 dan ketenagakerjaan 184 pengaduan. "Sedangkan dari sisi instansi terlapor, Pemerintah Daerah menduduki peringkat pertama sebanyak 2.274 pengaduan, disusul instansi pemerintah/kementerian sebanyak 613 pengaduan," ungkap Alamsyah.

Peringkat ketiga Kepolisian sebanyak 560 dan peringkat keempat adalah Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional sebanyak 517 pengaduan. "Terjadi penurunan jumlah laporan/pengaduan masyarakat pada 2019 yang disebabkan berkurangnya jumlah investigasi atas prakarsa sendiri pasca disahkannya Peraturan Ombudsman Nomor 38 Tahun 2019, selain itu juga efektivitas kinerja bagian penerimaan dan verifikasi laporan dalam menyaring keluhan masyarakat yang bukan merupakan kewenangan Ombudsman sebelum registrasi," jelasnya.

Sejak 2017 mulai terjadi penurunan jumlah pengaduan masyarakat yang masuk ke Ombudsman. Pada 2016, jumlah pengaduan yang ditangani Ombudsman sebanyak 9.078, 2017 turun menjadi 8.886. Kemudian turun lagi di tahun 2018 sebanyak 8413, kemudian di tahun 2019 turun menjadi 7.903 pengaduan. Sebaran laporan masyarakat sepanjang 2019 terbanyak di Ombudsman Pusat yakni 1.723, disusul Perwakilan Jakarta Raya sebanyak 551 dan Sulawesi Utara sebanyak 512 pengaduan.

