

CATATAN AKHIR TAHUN 2018 OMBUDSMAN JABAR

Rabu, 02 Januari 2019 - Iman Dani Ramdani

Bandung - Sepanjang tahun 2018 Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Barat telah menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebanyak 177 Laporan atau meningkat sebanyak 28 % dari tahun sebelumnya.

Adapun bentuk maladministrasi yang sering dikeluhkan masyarakat adalah berupa penundaan berlarut sebanyak 34 %, tidak memberikan layanan sebanyak 23, 4%, Penyimpangan Prosedur sebanyak 22,2 %, Penyalahgunaan wewenang sebanyak 8 %, pungutan liar sebanyak 6,2 % dan tidak kompeten sebanyak 4,5 %.

Data tersebut menunjukkan bahwa Penyelenggara pelayanan publik belum konsisten dalam menjalankan dan memenuhi komitmen layanan dalam standar pelayanan publik terutama yang berkaitan dengan kepastian waktu pelayanan, mekanisme layanan yang masih berbelit serta penyalahgunaan wewenang dalam memberikan pelayanan sehingga berujung pada potensi pungutan liar kepada masyarakat untuk memperlancar atau mempercepat layanan yang dibutuhkan.

Seperti pada tahun-tahun sebelumnya 5 (lima) besar pelayanan pemerintah yang sering terjadi praktek maladministrasi adalah layanan Pertanahan/Agraria sebanyak 38 Laporan, pelayanan pendidikan 23 Laporan, administrasi kepegawaian 17 Laporan, pelayanan penanganan laporan polisi 17 Laporan, dan perijinan (PTSP) sebanyak 14 Laporan dan sisanya sebanyak 66 Laporan maladministrasi tersebar secara merata pada aspek administrasi kependudukan, kesehatan, pengawasan ketenagakerjaan, pelayanan BUMN/BUMD (listrik, air minum), penanganan dugaan korupsi oleh aparat penegak hukum (kejaksaan), permohonan informasi publik.

Adapun instansi Terlapor yang sering diadukan oleh masyarakat kepada Ombudsman adalah tertinggi Pemerintah Daerah, Kedua Badan Pertanahan Nasional, disusul oleh Lembaga Pendidikan Negeri dan Kepolisian Republik Indonesia pada peringkat ketiga dan peringkat terakhir BUMN/BUMD.

Untuk pertama kalinya pada tahun 2018 Lembaga Pendidikan Negeri (di dalamnya instansi layanan Pendidikan dasar dan universitas negeri) masuk menjadi Instansi Terlapor tertinggi ketiga yang banyak dilaporkan masyarakat kepada Ombudsman.

Hal tersebut menunjukkan bahwa perhatian masyarakat akan pelayanan Pendidikan yang berkualitas semakin meningkat setiap tahunnya, sehingga profesionalitas institusi Pendidikan berbasis pelayanan prima merupakan suatu keniscayaan yang harus diwujudkan dan ditumbuhkan secara berkelanjutan dan berkesinambungan.

Berbeda dengan pemeritahan Daerah, sistem manajemen penyelesaian Laporan di Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat selalu menunjukkan grafik bahwa Pemerintah Daerah senantiasa menduduki peringkat pertama setiap tahunnya sebagai Instansi Terlapor yang sering diadukan kepada Ombudsman.

Meskipun secara grafik mengalami naik turun jumlah laporan seperti yang terjadi pada tahun 2018 yang mengalami kenaikan jumlah Laporan sebanyak 53 %. Hal tersebut semakin menunjukkan posisi pemerintah daerah sebagai penyelenggara pelayanan publik utama karena bersentuhan langsung dengan masyarakat di daerahnya masing-masing. Sejalan dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang memberikan amanat utama dalam penyelenggaraan pelayanan dasar kepada masyarakat.

Oleh karenanya, dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, transparan, dan akuntabel harus ada kolaborasi antara :

1. Aksesibilitas atau keterjangkauan masyarakat terhadap pelayanan yang diselenggarakan pemerintah (termasuk di dalamnya ketersediaan sarana prasarana dan infrastruktur pelayanan);
2. Konsistensi profesionalitas kerja aparaturnya penyelenggara layanan;

3. Partisipasi masyarakat dalam melaksanakan fungsi pengawasan