

PEMDA MELAYANI TANPA SENYUM, MASYARAKAT LAPOR OMBUDSMAN

Selasa, 30 Juli 2019 - Fuad Mushofa

Menteri Dalam Negeri Tjahjo Kumolo mengungkapkan pemerintah daerah (pemda) adalah institusi yang paling sering dikeluhkan masyarakat. Keluhan itu menyangkut pelayanan kartu tanda penduduk, kartu keluarga, akta kelahiran, dan sebagainya.

"Pelayanan tidak pakai senyum pun lapornya ke Ombudsman," kata Tjahjo dalam jumpa pers di Gedung Ombudsman di Kuningan, Jakarta, Selasa (30/7/2019).

Keluhan, lanjut Tjahjo, kepada pemda --terutama di level kecamatan-- makin deras karena masyarakat kian sensitif. Apalagi ada lembaga bernama Ombudsman Republik Indonesia yang mengawasi kinerja lembaga pemerintahan, termasuk kementerian.

Menurut Tjahjo, pemda kini dituntut untuk cepat merespons keluhan itu, terutama ketika masyarakat merasa urusannya terhambat atau terganggu. Padahal arahan Presiden Joko Widodo sudah jelas, masyarakat ingin pemerintah di semua tingkatan responsif terhadap keluhan yang ada.

Pemda berada di bawah Kemendagri, tapi kini hanya sebatas pada pembinaan. Tjahjo mengatakan kementeriannya saat ini hanya sebatas regulator, bukan lagi seperti dulu sebagai otoritas yang bisa mengawasi, mengontrol, atau melakukan langkah keras kepada pemda.

Politisi Partai Demokrasi Perjuangan Indonesia Perjuangan (PDIP) ini memberi contoh kasus [dugaan suap](#) yang dilakukan Bupati Kudus, Muhammad Tamzil, untuk seleksi pejabat dinas. "Saya yang langsung stres pertama," katanya.

Maklum, dirinya harus mengurus penggantian pejabat eselon di pemda segera mungkin sesuai regulasi. Bahkan ada kalanya izin prinsip pengangkatan staf tertentu di pemda disampaikan melalui telepon dan surat keputusan (SK) menyusul.

"Saya tidak kenal dengan orang-orang yang akan menjabat, tapi membuat SK OPD/SKPD di kabupaten/kota hingga 514. Bupati/Walikota mengusulkan pejabat Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dukcapil), tapi saya yang teken SK-nya.

"Jadi kalau ada apa-apa pasti ke saya. Tapi inilah aturan dan regulasinya," tutur Tjahjo.

Hal ini yang disampaikan kepada Ombudsman dalam rapat koordinasi pada Selasa (30/7) siang. Kemendagri dan perwakilan kementerian koordinator juga menjelaskan mengapa ada rekomendasi Ombudsman yang tidak dijalankan oleh pemda atau institusi.

"Kementerian atau instansi menjelaskan kenapa ada rekomendasi yang tidak dijalankan. Itu bukan berarti tidak mau dijalankan, tapi kemudian jadi masukan untuk Ombudsman. Misalnya soal kewenangan sebuah lembaga," kata Ketua Ombudsman RI, Amzulian Rifai, dalam kesempatan yang sama.

40.027 laporan telah ditangani

Selama lima tahun (2014-2019), Ombudsman menerima 40.027 laporan yang sudah ditangani lembaga atau institusi negara. Sebanyak 36.947 laporan di antaranya diselesaikan dengan cara klarifikasi, konsiliasi, dan mediasi sesuai UU nomor 37/2008 tentang Ombudsman RI.

Kemudian dari puluhan ribu laporan itu, Ombudsman mengeluarkan 34 rekomendasi untuk dilaksanakan kementerian, lembaga atau kepala daerah. Sebanyak 35,29 persen instansi mengerjakan 12 rekomendasi secara penuh.

Jumlah yang sama sudah dikerjakan tapi hanya sebagian atau tidak penuh. Adapun 29,41 persen instansi sama sekali tidak melaksanakan rekomendasi Ombudsman atau 10 rekomendasi.

"Pertemuan dengan kementerian hari ini adalah membahas tindak lanjut rekomendasi Ombudsman. Ini sesuai dengan keinginan Presiden Joko Widodo agar pelayanan publik semakin baik," tukas Amzulian.

Di sisi lain, anggota Ombudsman Ninik Rahayu mengapresiasi kehadiran Kemendagri dan kementerian koordinator dalam rapat hari ini. Apalagi pemda adalah institusi yang paling banyak mendapat keluhan.

Menurut Ninik, tindakan korektif dan rekomendasi Ombudsman layak dijadikan prioritas kementerian karena berhubungan dengan keluhan masyarakat. Apalagi sebagian laporan dari masyarakat itu ditindaklanjuti dengan proses sangat panjang, misalnya klarifikasi, mediasi, konsiliasi, sampai tindakan korektif dikeluarkan.

"Ketika aparat sipil negara (ASN) sebagai unit pelapor tidak melaksanakan tindakan korektif atau saran yang kami keluarkan, maka akan memperlambat segala proses layanan publik kepada masyarakat," ujar Ninik.

Lebih lanjut dijelaskan, laporan keluhan masyarakat kepada Ombudsman menyangkut lima sektor utama. Masing-masing adalah pertahanan, kepolisian, penegakan hukum yang mencapai 90 persen, pendidikan, dan kesehatan.

Permasalahan yang belum diselesaikan sesuai tindakan korektif Ombudsman antara lain urusan ganti rugi tanah untuk pembangunan jalan tol Batang-Kendal di Jawa Tengah, sertifikat tanah di Pulau Pari di Kepulauan Seribu (DKI Jakarta), dan perlakuan diskriminatif atas pendaftaran hak atas tanah di Daerah Istimewa Yogyakarta yang dikaitkan dengan etnis tertentu.

Untuk mengatasi itu, lanjut Ninik, kementerian koordinator dan Kemendagri sebagai pembina pemda sepakat untuk mengefektifkan standar prosedur (SOP) penanganan di masing-masing internal lembaga.

Dari sana diharapkan muncul SOP yang bisa selaras dengan rujukan Ombudsman dalam hal tindakan korektif dan rekomendasi. "Dengan ini kami berharap sengketa layanan publik yang dilaporkan ke Ombudsman bisa selesai lebih cepat dibanding 122 hari seperti saat ini," lanjut Ninik.

Dan Ninik pun berharap Kemendagri bisa pula memberi sanksi pembinaan sesuai peraturan pemerintah dan UU Pemda nomor 23/2014 terhadap pemda yang tidak melaksanakan rekomendasi Ombudsman.

"Kami harap Mendagri memberi atensi khusus kepada daerah-daerah yg tidak menjalankan rekomendasi Ombudsman. Demikian pula kementerian koordinator kepada kementerian atau institusi di bawahnya," tutup Ninik.