

JUMLAH LAPORAN DI SURABAYA TERTINGGI

Kamis, 10 Januari 2019 - Sidik Aji Nugroho

Surabaya - Ombudsman RI Jatim kembali merekapitulasi hasil laporan masyarakat terhadap pelayanan publik selama 2018. Surabaya tercatat sebagai kota dengan jumlah pelapor tertinggi. Instansi yang dilaporkan tidak terbatas dilingkungan Pemkot, tapi juga unit pelayanan publik lain yang ada di Surabaya.

Total laporan yang diterima ORI Jatim selama setahun mencapai 1480 pengaduan dari seluruh Jatim "tetapi, setelah penerimaan dan verifikasi, yang kapi proses 405 laporan" jelas ketua Ombudsman RI Jatim Agus Widiarta dikantornya kemarin (9/1).

Ratusan laporan tersebut mencakup 3 ribu lebih penerima manfaat pelayanan publik. Dari Surabaya, pengaduan yang masuk mencapai 205 laporan atau sekitar 50,65 persen.

Agus menjelaskan tingginya laporan di Surabaya justru menunjukkan kecenderungan yang positif warga sudah mulai menyadari transparansi dan kecepatan pelayanan publik sehingga ketika ada yang kurang memuaskan, mereka segera melapor.

Surabaya sempat masuk daftar wilayah uji kepatuhan ORI Jatim pada 2015-2016 dan mendapat predikat kepatuhan tinggi atau hijau. Kepatuhan tersebut dilihat dari beberapa komponen. Antara lain, standar pelayanan, sistem informasi layanan, sarana prasarana, dan pengelolaan pengaduan.

Secara umum, instansi pelapor paling banyak datang dari pemerintah kabupaten/kota di Jatim, kemudian kantor pertanahan. Badan Kepegawaian Negara (BKN) tahun ini juga masuk dalam daftar. Sementara itu, dilihat secara substansi, laporan paling banyak adalah masalah administrasi kependudukan, pertanahan, kepegawaian, dan pendidikan. "ada substansi kepegawaian dan BKN karena bertepatan dengan penerimaan CPNS," ujarnya.

Administrasi kependudukan menjadi sorotan. Terutama di Surabaya, pada awal tahun, ada banyak laporan yang disampaikan warga terkait lamanya pencetakan e-KTP. "rata-rata yang bermasalah adalah e-KTP, mulai rekam hingga cetaknya, berkaitan dengan kependudukan dan pencatatan sipil," terang Agus.

Di Surabaya, petugas dari ombudsman pun pernah mendampingi warga pelapor untuk mengurus e-KTP di kantor pelayanan Siola. Muncul juga wacana untuk menyiagakan staf ombudsman di posko tertentu di Siola guna menerima aduan warga secara langsung. Namun, Agus mengakui, sejauh ini sudah ada pembenahan pelayanan di Siola sehingga posko belum dibutuhkan. **(deb/c7/git)**

Jumlah laporan ke Ori Jatim

administrasi kependudukan (83 laporan),

pertanahan (73 laporan),

kepegawaian (58 laporan),

kepolisian (41 laporan),

pendidikan (19 laporan),

lain-lain (131 laporan).