

OMBUDSMAN JAKARTA TERIMA 336 LAPORAN PENYIMPANGAN LAYANAN PUBLIK TAHUN 2018

Kamis, 31 Januari 2019 - Balgis

JAKARTA, KOMPAS.com - Ombudsman RI Perwakilan Jakarta Raya mencatat ada 336 laporan tentang penyimpangan pelayanan publik yang diadukan masyarakat kepada lembaga itu sepanjang Januari hingga Desember 2018.

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Jakarta Raya Teguh Nugroho menyatakan, dugaan malaadministrasi yang paling banyak dilaporkan adalah penundaan berlarut yang mencapai angka 51,1 persen dari total laporan yang masuk.

"Hal ini terjadi karena masih ada penyelenggara pelayanan publik yang tidak menyampaikan informasi yang jelas perihal waktu penyelesaian pelayanan," kata Teguh, Kamis (31/1/2019).

Teguh menyebutkan, tindakan malaadministrasi paling banyak ditemukan di tingkat pelayanan pertama yaitu tingkat kelurahan dan sekolah negeri. Bila dilihat dari sektor substansinya, masalah kepolisian merupakan yang paling banyak diadukan di angka 22,4 persen.

Aduan masyarakat umumnya berkaitan dengan layanan SPKT dan Satpas SIM. Namun, Teguh mengapresiasi pihak kepolisian yang menurutnya paling kooperatif dalam menyikapi panggilan pemeriksaan yang dikeluarkan Ombudsman.

"Hampir 80 persen ketika kami melakukan pemanggilan kepada para penyidik yang melakukan penundaan berlarut itu mereka datang ke Ombudsman dan memberikan keterangan," ujar Teguh. Masalah lain yang umum diadukan ke masyarakat adalah pertanahan (20,4 persen), kepegawaian (7,7 persen), peradilan (5,8 persen), dan pajak (5,4 persen).

Teguh menegaskan, banyaknya laporan yang diterima Ombudsman tidak serta merta menunjukkan bahwa kualitas layanan di masing-masing instansi buruk.

"Bisa jadi karena kanal pengaduannya mudah diakses dan kesadaran masyarakat yang semakin baik dalam mempertanyakan hak pemerolehan pelayanan publik yang baik," kata Teguh.

Ombudsman RI Perwakilan Jakarta Raya dibentuk pada 2018 dan mempunyai wilayah kerja meliputi DKI Jakarta, Depok, Bekasi, Bogor, dan layanan publik Polda Metro Jaya di Kota Tangerang Selatan.