

CATAHU 2021 OMBUDSMAN KALSEL: CATATAN AKHIR TAHUN PELAYANAN PUBLIK

Jum'at, 31 Desember 2021 - Maulana Achmadi

Sepanjang Tahun 2021, Ombudsman Kalimantan Selatan mencatat kasus-kasus dugaan maladministrasi pelayanan publik di bumi "Lambung Mangkurat" semakin meningkat. Data Ombudsman RI per 31 Desember 2021, akses Masyarakat ke Ombudsman Kalsel mengalami peningkatan tajam dari tahun sebelumnya 2020, yang hanya berjumlah 462 menjadi sebanyak 1.232 atau peringkat kedua setelah Ombudsman RI Pusat yang sebanyak 2.377. Kemudian disusul oleh Perwakilan Bangka Belitung sebanyak 1.178. Akses masyarakat tersebut melalui berbagai mekanisme, antara lain lewat surat, datang langsung, *website*, email, telepon, SMS, *WhatsApp*, media sosial, Penerimaan Verifikasi Laporan *On The Spot* (PVL OTS), dan Pemeriksaan *On The Spot* (Riksa OTS) dan lain-lain.

Perwakilan Kalimantan Selatan tertinggi dalam hal akses masyarakat (tertinggi dari 33 perwakilan lainnya), begitu pula laporan yang ditangani oleh Keasistenan Pemeriksaan juga naik dari tahun sebelumnya yang mencakup 155 laporan menjadi 198 laporan masyarakat. Sampai tulisan ini dirilis, (31 Desember 2021) Ombudsman Kalsel telah menyelesaikan sebanyak 194 Laporan atau hanya menyisakan 4 Laporan masyarakat yang disampaikan pada akhir tahun ini.

Dari sisi klasifikasi 178 Laporan tersebut, sebanyak 173 pelapor dikategorikan pelapor perorangan/korban langsung, kasus korban sebanyak 9 Pelapor, Badan Hukum sebanyak 3 pelapor, dan yang melalui investigasi Inisiatif/media menemukan 13 laporan.

Sedangkan dari aspek klasifikasi instansi terlapor adalah Pemerintah Daerah sebanyak 121 laporan, Badan Pertanahan Nasional 12 laporan, BUMN/BUMD sebanyak 37 laporan, Kepolisian 5 laporan, Kementerian/lembaga sebanyak 10 laporan, perbankan dan lembaga peradilan masing-masing 1 laporan sedangkan Lembaga Pemerintah Non Kementerian masing-masing 2 laporan.

Berbeda dari tahun sebelumnya, sejumlah laporan layanan publik yang masuk di tahun 2021 memiliki kekhasan, di mana keasistenan pemeriksaan membaginya menjadi 7 (tujuh) Klaster yaitu klaster pertama laporan bidang Adminduk, Infrastruktur, Kesehatan, dan Pendidikan. Klaster kedua bidang Pertanahan, Kepolisian, Hukum dan HAM. Klaster ketiga Air Minum, Listrik, dan Jasa keuangan. Klaster keempat bidang kepegawaian, pemerintahan desa dan jaminan sosial. Klaster

Tujuh klaster ini memberikan catatan bahwa laporan tahun 2021 yang masuk semakin variatif dan berbeda dari 3 tahun sebelumnya. Kasus-kasusnya sebagian besar berkategori sedang dan berat, bahkan kasus pelayanan publik yang menggambarkan spektrum pelayanan publik buruk terjadi di sekeliling kita selama tahun 2021.

Catahu 2021 ini juga merekam dugaan maladministrasi yang terjadi sebanyak Penundaan Berlarut 36 kasus (18%), Tidak Memberikan Pelayanan sebanyak 125 kasus (63%), Tidak Kompeten sebanyak 4 kasus (2%), Permintaan Imbalan Uang, Barang dan Jasa sebanyak 9 kasus (5%), Penyimpangan Prosedur sebanyak 23 kasus (12%), dan Tidak Patut 1 kasus (1%).

Setidaknya ada beberapa hal unik yang menjadi Catahu 2021, di antaranya, pertama, keluhan layanan pada perusahaan air minum PDAM Bandarmasih, PDAM Batola dan PDAM Intan Banjar. Keluhan warga seputar kenaikan tarif, kualitas air yang sangat jauh dari bersih (keruh dan kotor), distribusi air yang macet bahkan mati total, serta penanganan keluhan pelanggan.

Kedua, laporan dari sejumlah murid yang melaporkan masih terjadinya berbagai bentuk pungutan liar (pungli). Hal ini juga memicu keluhan dari orangtua siswa bahkan para pelapor menilai dugaan pengabaian kewajiban pemerintah dalam hal ini Dinas Pendidikan Kab/Kota serta provinsi. Sejumlah sekolah masih membebaskan sepenuhnya kebutuhan sekolah pada orangtua siswa, karena Dinas Pendidikan tidak peduli dan membiarkan masalah, tanpa disertai tindakan dan langkah yang solutif. Belum lagi, masih ditemukan pungli pengurusan layanan publik lain seperti KTP/adminduk, dan dari sektor Pertanahan.

Selain itu, sejumlah laporan pelaksanaan perbaikan pasca banjir, keluhan vaksin, kelangkaan LPG, pelansir BBM, perbaikan infrastruktur jalan rusak, layanan pasien Covid-19, keluhan pelayanan perbatasan dan lainnya, merupakan laporan yang masuk ke Ombudsman.

Untuk catatan internal, Ombudsman Kalsel banyak menghadapi berbagai tantangan. Mulai dari penyesuaian ritme kerja baru, aturan dan perubahan sistem aplikasi, tindak lanjut pemeriksaan laporan yang menggunakan mekanisme/juknis baru, penyesuaian kondisi Covid 19 yang memerlukan WFH serta jumlah keluhan dan laporan yang berbeda dari tahun-tahun sebelumnya. Ritme dalam bekerja cepat, seolah berkejaran antara penyelesaian dengan laporan yang datang.

Sejumlah strategi terus dilakukan dan dikembangkan. Selain menggunakan strategi pendekatan propartif yang sudah diterapkan pada tahun 2019 lalu. Ombudsman Kalsel juga telah mengembangkan pola inovasi dan kreasi dalam komunikasi yang disebut *Quantum Communication Ombudsmanship* (QCO) atau bagian dari Propartif. Pendekatan ini ternyata membawa dampak yang baik bagi percepatan penyelesaian laporan, melakukan metakomunikasi secara sistematis pada setiap tahapan penyelesaian dengan tetap berfokus pada keadilan substansial, bukan hanya keadilan prosedural.

Dari Catakhu 2021 ini Ombudsman Kalsel memberikan perhatian serius dan berharap ada ketegasan dan komitmen dari seluruh penyelenggara pelayanan publik di Kalsel, terutama pemerintah daerah, untuk benar-benar memperbaiki pelayanan publik dari semua lini. Tulus, melayani sepenuh hati, agar rakyat merasakan kesejatan kehadiran negara, adil, makmur dan sejahtera.

Muhammad Firhansyah