

LAPORAN OMBUDSMAN: DINAMIKA PELAYANAN PUBLIK KALTIM TERKUAK

Selasa, 12 Desember 2023 - Ditiro Alam Ben

Plt. Ombudsman RI Perwakilan Kaltim, Hadi Rahman, mengungkapkan sejumlah isu krusial terkait pelayanan publik di wilayah tersebut. Dalam konferensi yang diadakan di Hotel Fugo Samarinda pada Senin (11/12/23), Hadi Rahman menyoroti beberapa permasalahan utama.

Perhatian tertuju pada dinamika pelayanan publik di Kaltim, yang terus memunculkan laporan dari masyarakat. Isu terkait penghentian pelayanan pertanahan di kawasan IKN, dugaan pungutan liar di sektor pendidikan, hingga masalah sertifikasi tanah untuk Kredit Pemilikan Rumah (KPR) menjadi beberapa fokus utama.

Rinciannya mencakup rendahnya tingkat kepatuhan standar pelayanan publik di provinsi, kabupaten, dan kota di Kaltim, serta potensi maladministrasi dalam penyelenggaraan layanan pertanahan di Penajam Paser Utara. Selain itu, peralihan kewenangan Pemdasus dan dampaknya terhadap pelayanan publik juga menjadi sorotan.

Dalam setahun, Ombudsman RI Kaltim menerima 422 laporan dari berbagai metode, seperti surat, WhatsApp, PVL On The Spot, kunjungan langsung, telepon, email, website, call center 137, media sosial, faksimile, investigasi inisiatif, dan lain-lain. Dari jumlah tersebut, sebanyak 83 laporan telah diproses pada tahun 2023, dengan 71 laporan berhasil diselesaikan.

Hadi menjelaskan bahwa 14 laporan pada 2022 memiliki kompleksitas permasalahan yang tinggi sehingga membutuhkan waktu yang cukup lama untuk penyelesaiannya. Namun, pada 2023, keseluruhan laporan yang ditangani berhasil diselesaikan secara administratif dan substantif, sesuai harapan dari para pelapor.

Adapun jenis substansi laporan yang diterima oleh Ombudsman Kaltim pada tahun 2023 mencakup sektor kepegawaian, agraria, perbankan, administrasi, air, kepolisian, energi, kelistrikan, hak sipil, politik, kesehatan, perhubungan, pengadaan barang jasa, ketenagakerjaan, agama, imigrasi, jaminan sosial, kesejahteraan sosial, dan pemukiman.

Laporan-laporan tersebut juga menyoroti berbagai kelompok terlapor, mulai dari lembaga pendidikan, pemerintah daerah, perbankan, BUMN/BUMD, hingga Badan Pertanahan Nasional dan instansi pemerintah lainnya. Selain itu, terdapat juga laporan mengenai pelayanan dari Ketua RT, Perguruan Tinggi Negeri, Rumah Sakit Pemerintah, dan Rumah Sakit Swasta.