

OMBUDSMAN JATIM TEMUI WALI KOTA ERI CAHYADI BAHAS PENGADUAN WARGA

Kamis, 14 Oktober 2021 - Fikri Mustofa

Surabaya - Kepala Perwakilan Ombudsman RI Jawa Timur Agus Muttakin menemui Wali Kota Surabaya Eri Cahyadi pada Rabu (13/10/2021), membahas penertiban kawasan wisata religi Ampel dan pengelolaan bekas pusat perdagangan elektronik Hitech-Mall.

Agus mengatakan, dalam pertemuan tersebut Pemkot memastikan akan menindaklanjuti dua pengaduan tersebut. Bahkan khusus pengelolaan Hitech-Mall, sudah ada penyelesaian dengan telah diserahkannya fotokopi dokumen pengelolaan yang diminta pelapor.

Sedang untuk pengaduan warga Ampel, Pemkot berjanji akan melaksanakan penertiban dengan melibatkan semua stakeholder kawasan tersebut.

"Kami apresiasi tanggapan Pak Wali yang kooperatif dengan Ombudsman selaku lembaga negara pengawas mengawasi pelayanan publik. Dalam pertemuan tersebut, kami juga mencari solusi terbaik atas dua pengaduan warga Surabaya tersebut. Jangan sampai penyelesaian pengaduan itu justru memunculkan masalah baru," ujar Agus, Kamis (14/10/2021).

Menurut dia, antusiasme warga Surabaya yang mengadu seputar layanan publik ke Ombudsman relatif cukup tinggi. Selama 2020, total ada 130 warga Surabaya yang melapor ke Ombudsman. Pihak terlapor tidak hanya Pemkot Surabaya, tetapi juga penyelenggara layanan publik lainnya.

Diantaranya, Polda Jawa Timur (urusan kepolisian), Kanwil Badan Pertanahan Nasional (BPN) Jawa Timur (urusan pertanahan), dan instansi lainnya.

Mayoritas terselesaikan

"Mayoritas pengaduan itu terselesaikan. Artinya, dari proses pengujian dokumen dan klarifikasi ke terlapor, memang ada yang terbukti maladministrasi dan ada yang tidak terbukti," jelasnya.

Agus mengapresiasi langkah Pemkot Surabaya yang berupaya terus mengembangkan sarana pengaduan internal lewat aplikasi Wargaku. Di antaranya, inisiatif wali kota yang langsung memonitor progres penanganan pengaduan melalui dashboard dan penerapan reward dan punishment terhadap instansi terlapor yang lambat/cepat menangani pengaduan.

"Dalam banyak forum, aplikasi Wargaku selalu kami sampaikan sebagai *best practice* penanganan pengaduan secara internal sehingga perlu direplikasi instansi atau pemda lain. Kebetulan juga diapresiasi oleh Kemenpan-RB," pungkasnya.