

LAPORAN MENINGKAT, OMBUDSMAN HARAPKAN PERBAIKAN PELAYANAN PUBLIK

Jum'at, 07 Januari 2022 - Maulana Achmadi

Banjarmasin - Sepanjang Tahun 2021, Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Kalimantan Selatan menerima akses konsultasi/laporan dari masyarakat sebanyak 1.232, capaian tersebut menunjukkan peningkatan 226 % dibandingkan periode Tahun 2020 yang hanya 546 akses konsultasi/pengaduan. Dari jumlah tersebut sebanyak 198 menjadi laporan yang ditindaklanjuti oleh Ombudsman, angka ini juga mengalami kenaikan 128 % dibandingkan 155 laporan yang ditindaklanjuti pada tahun 2020. Hal tersebut disampaikan oleh Hadi Rahman, Kepala Perwakilan Ombudsman RI Kalimantan Selatan, saat menyampaikan ekspos Kinerja Pengawasan Pelayanan Publik Tahun 2021 kepada awak media yang tergabung dalam Media Partner Ombudsman pada Jum'at (7/1/2022) di Kantor Perwakilan Ombudsman RI Kalsel.

Pengaduan Tahun 2021 didominasi laporan dengan jenis maladministrasi berupa tidak memberikan pelayanan sebanyak 125 laporan, disusul penundaan berlarut sebanyak 36 laporan, penyimpangan prosedur sebanyak 23 laporan, permintaan imbalan uang, barang, dan jasa sebanyak 9 laporan, tidak kompeten 4 laporan, serta tidak patut sebanyak 1 laporan.

Dari 198 laporan tersebut, cara penyampaian pengaduan masih didominasi masyarakat yang datang langsung sebanyak 71, disusul penyampaian melalui telepon sebanyak 38 laporan, investigasi inisiatif sebanyak 36 laporan, melalui whatsapp sebanyak 30 laporan, melalui surat 13 laporan, melalui kegiatan penerimaan dan verifikasi laporan *on the spot* sebanyak 6 laporan, serta melalui email sebanyak 4 laporan.

Sementara itu, 8 besar substansi yang paling banyak dilaporkan selama 2021 yakni perhubungan/infrastruktur, disusul asuransi/jaminan sosial, air minum, pendidikan, adminduk, pertanahan, kepegawaian, dan kesehatan. 5 besar Instansi yang banyak dilaporkan yakni Pemerintah kabupaten/kota, BUMN/BUMD, BPN, Kementerian/Instansi Vertikal, dan Pemerintah Provinsi.

Meningkatnya jumlah akses dan laporan masyarakat ke Ombudsman tersebut menunjukkan semakin tingginya partisipasi dan kesadaran masyarakat terhadap pelayanan publik, harapan masyarakat juga semakin meningkat. Di sisi lain penyelenggara pelayanan publik juga masih ada yang belum memberikan pelayanan dengan optimal. "Harapan kami, tingginya laporan yang masuk Tahun 2021 dapat diimbangi dengan komitmen perbaikan pelayanan publik, khususnya para kepala daerah dan instansi vertikal di Kalsel," ujar Hadi.

Dalam kesempatan tersebut, Hadi juga menyampaikan berbagai kegiatan pengawasan yang telah dilaksanakan oleh Perwakilan Ombudsman RI Kalsel, seperti monitoring dan penyampaian saran perbaikan dalam penanggulangan bencana banjir di Kalsel dan pelaksanaan vaksinasi Covid-19 di Kalsel, pengawasan pelaksanaan Pembelajaran Tatap Muka, pengawasan Penerimaan Peserta Didik Baru, Penilaian Kepatuhan terhadap pemenuhan komponen standar pelayanan publik, monitoring pelayanan publik di desa-desa di Kabupaten Banjar, Monitoring Pelayanan publik di perbatasan Provinsi Kalsel, Monitoring Pelayanan publik di Pulau Bromo, serta Monitoring Pelayanan Publik bagi kelompok rentan.Â Â Â