

## Ombudsman Banten Klaim Selamatkan 38,9 Miliar Kerugian Masyarakat di Tahun 2023

Uce Saepudin - [LEBAK.OPINIPUBLIK.ID](http://LEBAK.OPINIPUBLIK.ID)

Feb 2, 2024 - 19:51



Banten, - Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten mengklaim telah menyelamatkan Rp 38,9 miliar kerugian masyarakat pada tahun 2023.

Hal ini berdasarkan rilis perhitungan potensi kerugian masyarakat dari laporan dan pengaduan yang diterima sepanjang tahun 2023. Kepala Perwakilan Ombudsman Banten, Fadli Afriadi, dalam konferensi pers Pengawasan

Pelayanan Publik Tahun 2023 di kantor Ombudsman Banten, Kota Serang, mengungkapkan dari 147 Laporan dan Pengaduan yang ditangani sepanjang tahun 2023, Ombudsman mencatat potensi kerugian Masyarakat sebesar 115,5 miliar rupiah. Menurut Fadli, jumlah tersebut meningkat dari jumlah potensi kerugian Masyarakat tahun 2022 sebesar 53,5 miliar rupiah.

“Masyarakat berpotensi dirugikan karena maladministrasi atau pelayanan publik yang tidak memenuhi asas, norma, dan prosedur yang berlaku. Secara faktual, hasil kalkulasi tim Ombudsman Banten miliaran rupiah berhasil kita pulihkan atau batal menjadi kerugian masyarakat setelah hak layanannya diberikan sesuai ketentuan,” Ujar Fadli, (01/02/24).

Dari 115 laporan/pengaduan masyarakat yang diselesaikan pada tahun 2023, Ombudsman Banten menghitung tidak kurang dari 38,9 miliar rupiah kerugian masyarakat yang berhasil terselesaikan.

“Terbesar dari infrastruktur sebanyak 32,5 miliar rupiah. Disusul pertanian, perumahan, permukiman, lingkungan hidup, pertanahan, dan lain-lain,” urai Fadli.

Penghitungan (valuasi) kerugian masyarakat, masih menurut Fadli, didasarkan pada Pasal 1 angka 3 Undang-Undang 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dan Pasal 42 ayat (3) Pasal 48 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

“Kerugian keuangan tidak hanya dialami negara karena tata kelola pemerintahan yang buruk. Masyarakat juga bisa dirugikan secara langsung akibat layanan yang tidak diberikan sesuai ketentuan dan prosedur yang berlaku,” Tegas Fadli.

Fadli berharap penyelenggara layanan, baik instansi pemerintah daerah, BUMN, BUMD, maupun instansi vertikal di wilayah Banten memahami dampak akibat pelayanan publik yang buruk bagi masyarakat. Sehingga bisa lebih cermat dan berkomitmen untuk terus melakukan perbaikan layanan.

Fadli juga mengungkapkan, adanya kenaikan potensi kerugian dan penyelamatan kerugian Masyarakat dibanding tahun sebelumnya juga disebabkan oleh kenaikan jumlah keluhan serta laporan/pengaduan. Pada tahun 2022, Ombudsman melakukan pemeriksaan terhadap 103 laporan/pengaduan Masyarakat dari 527 keluhan terhadap penyelenggaraan layanan publik. Sementara pada tahun 2023, terdapat 147 laporan/pengaduan yang Ombudsman Banten tindak-lanjuti dari 599 keluhan yang diterima.

Dari 147 Laporan tahun 2023 yang ditangani, Ombudsman Banten telah menyelesaikan 73% yang 63% diantaranya disimpulkan telah terjadi Maladministrasi. Namun, Ombudsman telah mendorong penyelesaiannya pada tahap pemeriksaan, khususnya dengan mengembalikan hak-hak pelapor (Masyarakat) sesuai ketentuan.

Fadli memandang berbagai upaya yang telah Ombudsman lakukan baik melalui sosialisasi mengenai tugas dan fungsi Ombudsman maupun kanal lainnya diharapkan dapat terus meningkatkan peran serta Masyarakat bersama-sama melakukan pengawasan terhadap pelayanan publik. Fadli mendorong agar Masyarakat tidak segan menyampaikan laporan/pengaduan terhadap layanan

yang masih kurang baik.

**\*Data Penanganan Laporan\***

Dugaan maladministrasi yang dilaporkan terbanyak adalah dugaan penundaan berlarut sebesar 46 %, tidak memberikan pelayanan 24%, penyimpangan prosedur 20%, Permintaan imbalan uang dan tidak kompeten sebanyak 3%, kelalaian 2%, Penyalahgunaan wewenang dan diskriminasi 1%.

Dari sisi substansi, yang paling banyak masuk sebagai laporan ke Ombudsman Banten substansi Kesejahteraan Sosial (32 laporan) yang wujudnya berupa layanan pemberian bantuan jaminan sosial serta bantuan sosial. Kemudian disusul oleh substansi Pendidikan sebanyak 19 laporan. Substansi Agraria (Pertanahan dan Tata Ruang) kali ini menempati peringkat ketiga dengan 17 laporan. Laporan terkait substansi lainnya yakni, Hak Sipil dan Politik 10 laporan, Jaminan Sosial 9 laporan, substansi Kepolisian 8 laporan, Ketenagakerjaan 6 laporan, Perbankan 6 laporan, Kepegawaian 5 laporan. Untuk substansi Energi dan Kelistrikan, Pertanian dan Pangan. Lalu Perizinan terdapat 3 laporan, administrasi Kependudukan juga Peradilan 3 laporan, substansi Perhubungan dan Infrastruktur serta substansi Lingkungan Hidup, Pemukiman dan Perumahan ada 4 laporan yang diterima Ombudsman.

Sedangkan sebaran Instansi (daerah maupun vertical) yang dilaporkan kepada Ombudsman adalah: Pemerintah Kota Serang dengan 27 laporan yang masuk, kemudian diikuti oleh Pemerintah Kabupaten Pandeglang 15, Pemkab Tangerang 11, Pemkot Tangerang 7 laporan, Pemerintah Kota Tangerang Selatan 7 laporan, Pemkab Serang 6 laporan, Provinsi Banten 6 laporan, Kota Cilegon 4 dan Kabupaten Lebak 3. Sedangkan 61 laporan lainnya yang masuk ke Ombudsman Banten tersebar di beberapa instansi, baik vertikal maupun instansi daerah lainnya.

Press Release

Kepala Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia