

# DEKATKAN PELAYANAN, OMBUDSMAN KALBAR BUKA GERAI PENGADUAN DAN KONSULTASI

Rabu, 07 April 2021 - Nessa Putri Andayu

Bengkayang - Ombudsman Perwakilan Kalimantan Barat membuka gerai pengaduan dan konsultasi dalam Kegiatan Ombudsman On The Spot (OOTS) di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Bengkayang, Selasa (7/4/2021). Penanggung jawab kegiatan, Tari Mardiana, menyampaikan bahwa program ini merupakan salah satu implementasi tugas Ombudsman yaitu menerima laporan dari masyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan publik dan menerima konsultasi masyarakat tentang permasalahan yang dihadapi dalam mengakses pelayanan publik, ataupun memperoleh informasi mengenai tata cara menyampaikan pengaduan kepada Ombudsman.

la melanjutkan, selain untuk menerima pengaduan dan konsultasi tentang pelayanan publik, OOTS juga memiliki peranan penting dan efektif untuk menginformasikan keberadaan Ombudsman Perwakilan Kalimantan Barat dan memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang tugas, fungsi dan kewenangan Ombudsman sebagai lembaga negara pengawas penyelenggaraan pelayanan publik.

"OOTS ini kami buka selama dua hari yaitu tanggal 6 dan 7 April 2021. Dalam dua hari ini, masyarakat sangat antusias menerima penjelasan tentang tugas, fungsi dan kewenangan Ombudsman, Maladministrasi dan pelayanan publik. Untuk kategori Konsultasi Non Laporan, ada 11 orang yang mengakses yaitu menyampaikan konsultasi tentang pelayanan publik. Jumlah tersebut di luar dari masyarakat yang diberikan informasi tentang Ombudsman," jelas Tari.

"Jadi, masih ada masyarakat di Kabupaten Bengkayang yang belum tahu apa itu Ombudsman, belum tahu tentang tindakan maladministrasi dalam pelayanan publik, dan belum tahu bagaimana cara menyampaikan pengaduan. Namun hal ini justru menjadi tantangan tersendiri bagi Ombudsman untuk terus memberikan pelayanan dan mendekatkan akses pelayanan dan informasi tentang keberadaan, tugas, fungsi dan kewenangan Ombudsman kepada masyarakat khususnya Kabupaten Bengkayang yang notabene secara rentang kendali wilayah sangat jauh dari Ibu Kota Provinsi. Serta berupaya menumbuhkan semangat, kesadaran dan keberanian masyarakat untuk berpartisipasi dalam pelayanan publik, salah satunya dengan menyampaikan pengaduan dan konsultasi tentang pelayanan publik kepada Ombudsman," ungkap Tari.

Lebih lanjut Tari menjelaskan bahwa target utama OOTS untuk melakukan upaya "jemput bola" pengaduan memang belum tercapai secara maksimal, namun sosialisasi dan mengedukasi masyarakat tentang pelayanan publik menjadi lebih efektif dengan adanya kegiatan OOTS ini.

Kepala Disdukcapil Kabupaten Bengkayang, Idris, menyampaikan bahwa Disdukcapil Kabupaten Bengkayang sedikit demi sedikit mulai memperbaiki pelayanan kepada masyarakat, baik dengan "jemput bola" ke desa-desa untuk mengurus Akte, KTP dan lainnya yang langsung bisa jadi di tempat saat itu juga. Selain itu, Disdukcapil Bengkayang juga memiliki pelayanan online dan kontak WA narahubung ke masyarakat.

"Dengan adanya kegiatan Ombudsman On The Spot ini diharapkan dapat mengakomodir keluhan masyarakat terkait layanan Disdukcapil yang mungkin masih perlu diperbaiki. Kalau dilaporkan kami tidak alergi, yang penting laporannya tidak asal-asalan dan ada bukti," jelas Idris.

Kegiatan Ombudsman On The Spot sendiri direncanakan akan dilaksanakan secara reguler hingga bulan Juni 2021 mendatang dengan lokasi-lokasi penyelenggaraan pelayanan publik yang banyak diakses pengguna layanan maupun yang berpotensi terjadi Maladministrasi.