

# MENGENALKAN OMBUDSMAN KALTIM, PVL ON THE SPOT DIGELAR DI PASER

Senin, 23 Maret 2020 - Cikra Wakhidah

Kabupaten Paser menjadi lokasi awal pembukaan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) *on The Spot* di tahun 2020. PVL *on The Spot* yang dilaksanakan oleh Perwakilan Ombudsman Kalimantan Timur tersebut berlangsung 2 (dua) hari berturut-turut, pada 17-18 Maret 2020 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) dan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Panglima Sebaya Kabupaten Paser.

PVL *on The Spot* tidak hanya menjadi sarana bagi masyarakat untuk lebih dekat dengan Ombudsman, tetapi juga menjadi jembatan bagi penyelenggara pelayanan publik untuk menggali informasi tentang penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dan benar sesuai peraturan perundang-undangan.

Ria Maya Sari, Kepala Keasistenan Pengaduan Masyarakat menjelaskan bahwa minim pelaporan di kedua instansi tersebut. "Untuk pengaduan masyarakat ke Ombudsman sedikit. Selain pengetahuan masyarakat yang kurang tentang Ombudsman dan pelayanan publik, mungkin juga karena pelayanannya, terutama di Disdukcapil yang sudah baik", jelas Ria.

"Disdukcapil sendiri berupaya memaksimalkan pelayanannya melalui jemput bola ke desa-desa, sehingga tidak ada tunggakan penerbitan e-KTP, blanko mereka malah surplus 2.000 dan semuanya dengan biaya gratis", tambahnya. '

Ia juga menyampaikan bahwa hal yang perlu dilengkapi adalah pengelola pengaduan, karena petugas dan ruang pengelola pengaduannya belum ada. Sebaliknya, di RSUD Panglima Sebaya mekanisme pengelolaan pengaduan sudah ada.

Sedikitnya antusias masyarakat terhadap kegiatan PVL *on The Spot* menjadi alasan bertambahnya semangat asisten yang bertugas untuk proaktif menyampaikan informasi kepada masyarakat.

"Karena pengetahuan masyarakat tentang pelayanan publik dan Ombudsman sendiri kurang, kami juga melakukan edukasi kepada masyarakat yang datang terkait tugas, fungsi, wewenang ombudsman dan juga tata cara pelaporan ke Ombudsman. Meskipun jarak yang jauh dari ibukota provinsi, masyarakat tetap bisa melaporkannya ke Ombudsman Kaltim" ujar Yansen Sinaga, Asisten Ombudsman Kaltim.