

# OMBUDSMAN BABEL JEMPUT BOLA PENGADUAN DAN KONSULTASI SEPUTAR PELAYANAN PUBLIK DI BANDARA DEPATI AMIR PANGKALPINANG

Senin, 27 Juli 2020 - Kgs. Chris Fither

Pangkalpinang - Dalam rangka mendekatkan diri kepada masyarakat dan memudahkan masyarakat dalam menyampaikan pengaduan, Ombudsman RI Perwakilan Bangka Belitung "jemput bola" dengan membuka posko pengaduan "PVL *On The Spot*" di Bandara Depati Amir Pangkalpinang pada Senin (27/7/2020). Kegiatan "PVL *On The Spot*" juga merupakan sarana sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat terkait pelayanan publik dan peran Ombudsman RI.

PVL *On The Spot* merupakan salah satu inovasi layanan Ombudsman RI untuk mendekatkan lembaga pada layanan publik di masyarakat dan memudahkan masyarakat untuk menyampaikan pengaduan. "Kami membuka posko pengaduan PVL *On The Spot* di Bandara Depati Amir Pangkalpinang dikarenakan sejak pemberlakuan era normal baru penumpang pesawat cenderung mengalami lonjakan cukup tinggi. Kami juga membagikan brosur kepada penumpang maupun masyarakat di sekitar bandara," ujar Kepala Keasistenan PVL Ombudsman Babel, Endah Septamirza.

Lebih lanjut, dirinya menerangkan bahwa sebagian besar masyarakat yang ada di bandara adalah masyarakat yang kemungkinan tidak memiliki banyak waktu luang. Oleh karena itu, harapan kami PVL *On The Spot* dapat menjadi solusi agar masyarakat tetap dapat menyampaikan keluhannya secara langsung tanpa harus datang langsung ke Kantor Ombudsman RI Perwakilan Bangka Belitung.

Sementara itu, Endah Septamirza menyampaikan bahwa terdapat 19 konsultasi/laporan yang diterima. Di antaranya 1 laporan dan 18 konsultasi masyarakat. Permasalahan yang dikeluhkan adalah terkait dengan mahalnya biaya *rapid test*, pelayanan bandara dalam proses *screening* dokumen dan pengisian *E-HAC*, pembuatan e-KTP, dan lain-lain.

Ombudsman RI Perwakilan Bangka Belitung berharap agar masyarakat dapat ikut berpartisipasi aktif dalam pengawasan layanan publik dan tidak perlu takut untuk menyampaikan pengaduan dalam rangka perbaikan pelayanan publik khususnya di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Selain itu, kegiatan ini dalam rangka menyosialisasikan kepada masyarakat tentang tugas dan wewenang Ombudsman RI.