

## OMBUDSMAN JAMBI BUKA GERAI PENGADUAN

Kamis, 09 Juli 2020 - Korinna Al Emira

Jambi- Untuk mendekatkan pelayanan sekaligus membantu masyarakat, Ombudsman RI Perwakilan Jambi membuka gerai pengaduan. Gerai pengaduan ini dibuka di Dinas Sosial Kependudukan dan Catatan Sipil (Dinsosdukcapil) Provinsi Jambi untuk masyarakat umum. Layanan pengaduan langsung Ombudsman Perwakilan Jambi ini dibuka sejak pagi hingga siang hari (09/07).

Ruri Kurnia Putri, Kepala Keasistenan Bidang Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) mengatakan kegiatan PVL One The Spot (PVL OTS) bertujuan untuk percepatan penerimaan laporan masyarakat. "Biasanya Ombudsman menerima pengaduan datang langsung, telepon atau media sosial. Kalau PVL OTS datang langsung ke pusat layanan atau keramaian untuk mempermudah masyarakat," paparnya.

Pembukaan gerai pengaduan di Dinsos dilakukan dalam rangka jemput bola agar masyarakat menyampaikan pengaduan sekaligus memperkenalkan Ombudsman. Selama ini yang mengadu langsung atau melalui telepon dan medsos baru oleh masyarakat yang mengetahui keberadaan serta fungsi Ombudsman. "Kegiatan ini sekaligus memperkenalkan Ombudsman di tempat pelayanan dan tujuannya juga mempercepat penyelesaian masalah dengan instansi yang dikeluhkan," tambahnya.

Selama pandemi, banyak masyarakat mengeluhkan bantuan sosial ke Dinsos. Selain itu juga terkait orang terlantar, disabilitas, masyarakat yang kehabisan uang dalam perjalanan, hingga yang bermasalah sosial. Namun selama pandemi, masalah Bansos mendominasi keluhan ke Dinsos Jambi.

Dalam PVL OTS itu, terdapat masyarakat yang mengeluhkan Bantuan Sosial Tunai yang disalurkan Pos Indonesia. Keluhan itu terkait bantuan yang diblokir hingga tidak bisa dicairkan oleh masyarakat. Atas keluhan yang disampaikan, Ombudsman RI akan melakukan klarifikasi dan meminta penjelasan kepada instansi terkait.