

# OMBUDSMAN KALBAR BUKA GERAI PENGADUAN DAN KONSULTASI PELAYANAN PUBLIK

Senin, 29 Maret 2021 - Nessa Putri Andayu

Pontianak - Ombudsman *On The Spot* (OOTS) dilaksanakan dalam rangka tugas Ombudsman yaitu menerima laporan dari masyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan publik dan menerima konsultasi masyarakat terkait permasalahan yang dihadapi dalam mengakses pelayanan publik, ataupun memperoleh informasi mengenai tata cara penyampaian pengaduan kepada Ombudsman. Hal ini disampaikan Kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan, Marini, saat membuka gerai pengaduan dan konsultasi pelayanan publik dalam kegiatan Ombudsman *On The Spot* di Kantor Lurah Sungai Beliang Kecamatan Pontianak Barat pada Senin (29/03/2021).

"Gerai pengaduan dan konsultasi pelayanan publik ini merupakan salah satu upaya "jemput bola" kepada masyarakat khususnya di Kelurahan Sungai Beliang Kecamatan Pontianak Barat. Maksudnya, apabila masyarakat memiliki permasalahan dalam pelayanan publik, bingung mau bagaimana dan ke mana menyampaikan pengaduan, maka dengan adanya Ombudsman *On The Spot* ini masyarakat bisa datang langsung untuk menyampaikan pengaduan atau hanya konsultasi pelayanan publik," kata Marini.

Lebih lanjut, Marini menjelaskan bahwa OOTS di Kelurahan Sungai Beliang akan dilaksanakan selama dua hari yaitu hari tanggal 29 sampai dengan 30 Maret 2021. Masyarakat dipersilakan menyampaikan laporan maupun berkonsultasi tentang pelayanan publik. Persyaratannya mudah yaitu cukup membawa KTP dan dokumen terkait permasalahan yang hendak dikonsultasikan atau dilaporkan. Namun, apabila masyarakat memiliki kendala untuk menyampaikan konsultasi dan/atau laporan tentang pelayanan publik, masyarakat tetap bisa menghubungi telepon Kantor Ombudsman di 0561-8173737 atau Whatsapp Pengaduan di 0811-246-3737.

Sementara itu, Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Barat, Agus Priyadi, menjelaskan bahwa dengan hadirnya Ombudsman membuka gerai pengaduan, Ombudsman dapat melihat langsung bagaimana pelayanan publik diberikan kepada masyarakat, dan masyarakat juga dapat langsung mengakses layanan dan informasi dari Ombudsman.

"Ombudsman RI sebagai lembaga negara pengawas penyelenggaraan pelayanan publik berharap bahwa dengan dilaksanakannya kegiatan Ombudsman *On The Spot*, bukan hanya memberikan ruang dan akses informasi serta mempermudah masyarakat dalam menyampaikan konsultasi dan pengaduan tentang pelayanan publik, namun juga menjadi momentum bagi penyelenggara pelayanan publik untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik," kata Agus mengakhiri.

Selain itu, secara terpisah, Lurah Sungai Beliang, Akhmad TH, menyampaikan bahwa atas nama Kelurahan Sungai Beliang Kecamatan Pontianak Barat mengucapkan banyak terima kasih atas dilaksanakannya kegiatan Ombudsman *On The Spot*.

"Kami berharap agar dengan adanya kegiatan Ombudsman *On The Spot*, maka masyarakat khususnya masyarakat Kelurahan Sungai Beliang semakin lebih banyak mengetahui tentang keberadaan, tugas, fungsi dan kewenangan Ombudsman RI. Selain itu, agar masyarakat juga mendapatkan pelayanan publik yang baik sesuai dengan SOP," ujar Akhmad mengakhiri.