OMBUDSMAN KALSEL BUKA AKSES PENGADUAN SECARA DARING

Kamis, 03 Juni 2021 - Maulana Achmadi

Banjarmasin - Memasuki bulan Juni triwulan ke-II, Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan semakin giat melakukan program untuk peningkatan akses masyarakat dalam hal konsultasi maupun pengaduan mengenai pelayanan publik di Kalimantan Selatan. Salah satunya yaitu kegiatan Penerimaan Konsultasi dan Pengaduan Secara Daring: Live Bersama Ombudsman RI Perwakilan Kalsel dengan tema "Maladministrasi dalam Pelayanan Publik," pada Kamis (3/6/2021) yang dilaksanakan dari Ruang Perpustakaan Mini Kantor Ombudsman. Kegiatan ini dilakukan dengan format dialog interaktif secara daring (*online*) dan disiarkan*Â* langsungÂ melaluiÂ *ZoomÂ* danÂ *FacebookÂ* resmi Ombudsman Kalsel.

Dipandu langsung oleh Kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) Perwakilan, Benny Sanjaya, kegiatan ini menghadirkan dua orang narasumber yaitu Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Perwakilan, Maulana Achmadi, dan Asisten Pencegahan Maladministrasi Perwakilan, Rujalinor. Kedua narasumber tersebut telah berpengalaman menangani pengaduan masyarakat yang berkaitan dengan pelayanan publik di Kalsel selama lebih dari empat tahun terakhir.

Berlangsung sekitar satu setengah jam, kegiatan diikuti lima puluh lebih peserta umum, mahasiswa-mahasiswi, dan akademisi dari Perguruan Tinggi di Banjarmasin dan Tabalong. Narasumber juga mengulas tuntas berbagai pertanyaan mengenai tugas fungsi dan kewenangan Ombudsman RI, dan seputar problematika pelayanan publik.

Salah satu Mahasiswi, Nita, menanyakan mengenai kewenangan Ombudsman dalam masalah jalan yang rusak dan berlubang di Jalan protokol Ahmad Yani Kilometer 4 Kota Banjarmasin, yang akhirnya hanya ditutup dengan karung-karung beras dan balok kayu sehingga membahayakan pengguna jalan. Rujalinor kemudian menjelaskan bahwa berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, ruang lingkup pelayanan publik terdiri dari 3 hal, yaitu pelayanan barang publik, pelayanan jasa publik, dan pelayanan administratif. Permasalahan jalan negara/jalan umum yang rusak termasuk dalam bidang infrastruktur, sehingga dapat digolongkan menjadi pelayanan barang publik, artinya masyarakat berhak untuk mengadukan permasalahan mengenai jalan umum yang rusak atau berlubang ke Ombudsman RI.

Rujalinor juga menjelaskan bahwa masyarakat perlu terlebih dahulu menyampaikan keluhan mengenai pelayanan publik ke instansi yang bertanggung jawab dalam hal pengelolaan jalan dimaksud. Untuk itu, dapat menggunakan kanal pengaduan yang telah disediakan oleh pemerintah, yaitu LAPOR (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat), yang bisa diakses melalui laman resminya, aplikasi android, atau sms pengaduan LAPOR. "Apabila keluhan ke instansi tersebut tidak memperoleh tindak lanjut atau hasilnya belum memuaskan, barulah masyarakat dapat mengadukannya ke Ombudsman RI agar dapat kami bantu fasilitasi atau mendorong instansi yang berwenang untuk menyelesaikan keluhan tersebut," ujarnya.

Di penghujung acara, Maulana Achmadi kembali mengingatkan masyarakat untuk terus aktif mengawasi pelayanan publik di Kalsel dan tidak perlu ragu menyampaikan aspirasi maupun laporannya, baik melalui kanal LAPOR, maupun ke Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalsel. "Kami membuka akses seluas-luasnya bagi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan maupun sekedar konsultasi, dapat melalui media sosial kami di Instagram, Facebook, Twitter, hingga Youtube @OmbudsmanKalsel, atau dapat juga mengirimkan melalui *WhatsappÂ* ke nomor pengaduan di 0811-165-3737, email pengaduan.kalsel@ombudsman.go.id, atau datang langsung ke alamat kantor kami di Jalan Letnan Jenderal S. Parman Nomor 57, Kota Banjarmasin. (Riz)