

# OMBUDSMAN KALSEL GELAR PVL ON THE SPOT DI KECAMATAN BANJARMASIN UTARA

Kamis, 10 September 2020 - Zayanti Mandasari

Banjarmasin- Setelah sukses menjaring pengaduan dan mendekatkan layanan kepada masyarakat di dua kecamatan yang ada di Kota Banjarmasin, kali ini Ombudsman Kalsel kembali menggelar PVL *On The Spot* di salah satu kecamatan lain di Kota Banjarmasin, yakni Kecamatan Banjarmasin Utara (10/09).

Gerai PVL *On The Spot* Ombudsman yang buka dari pukul 09.00 WITA, dikunjungi cukup banyak masyarakat. Baik masyarakat yang sekedar ingin mengetahui apa itu Ombudsman, maupun masyarakat yang datang untuk berkonsultasi, bahkan menyampaikan pengaduan.

Ada beberapa cerita menarik terkait dibukanya Gerai PVL *On The Spot*, dimana ada pengaduan datang dari seorang laki-laki paruh baya, yang menyampaikan permasalahan dengan substansi pertanahan. "Sudah dua tahun lebih saya mengurus tanah saya, yang sertifikatnya hilang", jelas Pelapor. Menurutnya, ia telah melaporkan kejadian kehilangan sertifikat tersebut kepada pihak berwajib, namun hingga saat ini belum juga selesai, padahal ia ingin segera mengurus administrasi bukti kepemilikan tanah tersebut dengan sertifikat pengganti ke kantor pertanahan.

Menerima pengaduan tersebut, Togi L. Situmorang, Asisten Bidang Penerimaan dan Verifikasi Laporan, menyampaikan, atas permasalahan yang dialami tersebut masuk dalam kategori pelayanan publik dan berpotensi terjadi maladministrasi di dalamnya, sehingga ia menyarankan untuk memberikan berkas pendukung kepada Ombudsman Kalsel agar pengaduan dapat segera ditindaklanjuti sesuai mekanisme yang berlaku.

Selain masalah pertanahan, masyarakat juga sempat mengeluhkan sulitnya mengakses layanan administratif, seperti pembuatan KTP, Kartu Keluarga, maupun Surat Pindah. Mengingat akses ke instansi terkait masih dilakukan dengan meniadakan tatap muka. "Dengan kata lain menggunakan akses layanan *online* menggunakan whatsapp sehingga masyarakat sedikit menemui kesulitan untuk mengaksesnya, serta keterbatasan ruang dalam meminta informasi layanan. Belum lagi masyarakat yang tidak memiliki fasilitas alat komunikasi pintar, maka akan semakin terkendala untuk mengakses layanan tersebut", papar Togi.