OMBUDSMAN MALUKU BUKA GERAI PENGADUAN DI KANTOR DISPENDUK CAPIL KOTA AMBON

Jum'at, 18 Oktober 2019 - Mertha Merlinda Yuniarty

(Ambon, 18/10) - Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Maluku melalui Bidang Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) kembali membuka gerai pengaduan dan konsultasi pelayanan publik pada instansi penyelenggara layanan. Kali ini Ombudsman hadir di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon. Kegiatan yang diberi nama PVL *on the Spot* ini berarti bidang penerimaan dan verifikasi laporan pada Ombudsman hadir di tengah-tengah masyarakat dalam rangka menjemput pengaduan dan konsultasi masyarakat secara langsung di tempat. Kegiatan tersebut diselenggarakan mulai tanggal 16 sampai dengan 18 Oktober 2019.

Kepala Perwakilan Ombudsman Perwakilan Maluku, Hasan Slamat, S.H., M.H. ketika ditemui di ruang kerjanya menuturkan bahwa Pemilihan tempat untuk membuka gerai pengaduan di Kantor Dispenduk Capil adalah dengan pertimbangan bahwa instansi dimaksud banyak dikunjungi oleh pengguna layanan. Berdasarkan pengamatan, hampir setiap hari pengguna layanan hadir di kantor ini, sehingga kami semakin terdorong untuk membuka gerai pengaduan di sini.

Ombudsman Maluku berharap dengan dibukanya gerai pengaduan dan konsultasi ini mampu mendengar secara langsung keluhan dari pengguna layanan.

Selain menerima konsultasi dan pengaduan, Tim Ombudsman juga terjun langsung membagikan brosur terkait dengan kelembagaan, fungsi, tugas, dan nomor pengaduan Ombudsman kepada pengguna layanan yang sedang mengantre pengurusan di Kantor Dispenduk Capil. Ketika Asisten Ombudsman membagikan brosur dan memberikan penjelasan terkait kelembagaan Ombudsman, banyak dari pengguna layanan Dispenduk Capil yang mengatakan bahwa keberadaan Ombudsman dinilai penting dalam dunia pelayanan.

"Saya sering mendengar nama Ombudsman namun belum mengetahui apa fungsinya, setelah mendapat penjelasan barulah saya mengerti dan ini sangat penting untuk perbaikan pelayanan. Jika nanti saya mengalami hal yg tidak sesuai terkait pelayanan, maka saya akan menghubungi Ombudsman," tutur Franky, seorang pengguna layanan

Ombudsman menyambut baik atensi pengguna layanan atas antusiasnya menyampaikan pengaduan ke Ombudsman melalui nomor pengaduan yang tertera di brosur.

Kegiatan PVL *on the Spot* diakhiri dengan Ombudsman memberikan beberapa catatan dalam perbaikan pelayanan kepada Plt. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon, Ibu Marcella Haurissa, S.E. Msi. Beliau menyambut baik catatan dari Ombudsman dalam rangka perbaikan pelayanan ke depan.