

# SEMETON OMBUDSMAN BERKUNJUNG KE MAL PELAYANAN PUBLIK SEWAKA DHARMA KOTA DENPASAR

Jum'at, 11 Oktober 2019 - Dewa Made Krisna Adhi

Ombudsman RI Bali mengadakan kegiatan Training of Trainer pada 16 September 2019 yang lalu, kegiatan ini merupakan awal dari kegiatan partisipasi masyarakat dimana peserta dikenalkan mengenai pelayanan publik, Ombudsman RI, dan Maladministrasi. Kegiatan Partisipasi masyarakat ini dilanjutkan dengan kegiatan pertemuan berkala. Pertemuan berkala dilakukan dengan kunjungan lapangan ke mall pelayanan publik kota Denpasar, bertujuan agar "Semeton Ombudsman" dapat mengamati secara langsung pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara. Diterima langsung oleh Bapak I Gusti Ngurah Mandala Putra selaku Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan PTSP yang menyampaikan bahwa Mal Pelayanan Publik Sewaka Dharma diresmikan pada 12 Februari 2018 dengan komitmen mewujudkan lembaga one stop service dimana pelayanan berbagai jenis perijinan dapat diurus dalam satu pintu dengan memegang prinsip transparansi baik dalam hal mekanisme, persyaratan, waktu dan biaya. Selain itu diberikan juga materi oleh Plt. Sekretaris Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Ibu Pande Made Sri Artatik terkait pelayanan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil serta program inovasi yang dilakukan.

Antusias Semeton Ombudsman terlihat pada saat diskusi dimana banyak sekali pertanyaan yang dilontarkan terkait permasalahan akses dokumen kependudukan. Permasalahan yang dilontarkan merupakan permasalahan yang dialami langsung seperti dari komunitas pendamping anak dengan HIV AIDS menanyakan bagaimana cara anak-anak yang ditelantarkan dimana tidak diketahui orangtuanya untuk bisa mendapatkan dokumen kependudukan seperti akta kelahiran. Ibu Pande selaku penyelenggara layanan menyampaikan bahwa sesuai peraturan yang berlaku ada beberapa kategori akta anak yaitu akta anak ibu, akta anak dari perkawinan, dan akta anak temuan. Terkait permasalahan tersebut bisa dilakukan pengurusan akta anak temuan.

Semeton Ombudsman berharap kegiatan pertemuan berkala dapat rutin dilakukan sehingga ada wadah diskusi terkait permasalahan-permasalahan pelayanan publik, karena selama ini masyarakat sulit untuk menyampaikan pengaduan ke penyelenggara layanan serta memiliki harapan yang rendah akan pengaduannya ditindaklanjuti oleh penyelenggara layanan. Semoga dengan adanya Semeton Ombudsman ini dapat memunculkan "agen-agen perubahan" perbaikan pelayanan publik serta dapat melakukan "getok tular" di komunitasnya masing-masing.

Â

*Dewa Ayu Tismayuni (Asistem Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bali)*

Â