

GELAR PERTEMUAN BERKALA, OMBUDSMAN IMBAU MASYARAKAT KOMPLAIN KASUS MELALUI HANDPHONE

Sabtu, 02 Maret 2019 - Victor William Benu

KUPANG - [Ombudsman RI Perwakilan NTT](#) menggelar [pertemuan berkala](#) dengan para sahabat [Ombudsman](#).

Dalam pertemuan itu, pihak [Ombudsman](#) menghimbau agar komplain yang dilakukan masyarakat bisa melalui SMS atau telepon.

"Ke depan kita dorong komplain dari masyarakat lewat telepon dan SMS. Tentunya kita harus memberitahukan ke masyarakat bahwa ada cara komplain yang lebih mudah," kata Kepala Keasistenan Pencegahan Ombudsman Perwakilan NTT, Yosua Karbeka, dalam acara itu di Hotel Aston, Kota Kupang, Jumat (1/3/2019).

Dia katakan, [Ombudsman](#) saat ini membuka akses pelayanan semuda mungkin kepada masyarakat, dengan menggunakan perkembangan teknologi yang ada.

"Jadi yang tinggal di Soe tidak perlu datang ke Kantor Ombudsman di Kota Kupang, tetapi bisa melalui alat-alat teknologi seperti itu," ungkapnya.

Dijelaskan, [Ombudsman](#) pun melakukan berbagai cara untuk pengontrol pelayanan publik di NTT.

"Ke depan, kita juga akan melaksanakan semacam investigasi terhadap kantor-kantor. Kita datang ke kantor, bertindak sebagai warga biasa. Nanti kita lihat apakah pelayanan di situ cepat atau lambat," ucap Yosua.

Yosua menambahkan, ada lima substansi laporan yang sering dikeluhkan masyarakat.

"Setiap tahun, termasuk tahun 2018 ini, ada lima hal yang sering dikomplain yaitu pertanahan, pendidikan, kepolisian, kepegawaian, dan kesehatan. Ini varian lima besar yang dilaporkan masyarakat," ujarnya.

Pertanyaannya, imbuhnya, mengapa dinas kependudukan yang mengurus e-KTP tidak dikomplain?

"Nah, kadang masyarakat melaporkan, tetapi ketika kita tanya balik misalnya apakah dia sudah tanyakan ke Dispendukcapil, mereka tidak jawab lagi. Ini yang membuat keluhan itu tidak termasuk dalam laporan. Kadang masyarakat kurang memahami ini. Mereka langsung lapor ke [Ombudsman](#) tanpa melalui tahapan pengecekan," pungkas Yosua. (Laporan Reporter [POS-KUPANG.COM](#), Ambuga Lamawuran)