

LANGKAH PROAKTIF OMBUDSMAN KEPRI, SELENGGARAKAN AKSES PENGADUAN DI DESA TERPENCIL DAN TERISOLIR

Kamis, 07 November 2024 - kepri

LINGGA - Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau (Kepri) kembali mengadakan Akses Pengaduan Pelayanan Publik. Jika pada tahun sebelumnya kegiatan dilakukan di Kabupaten Natuna, pada tahun 2024 kegiatan dilakukan di Kabupaten Lingga pada tanggal 3-6 November 2024.

Tiga lokasi yang disambangi oleh Ombudsman RI yakni Kecamatan Lingga Utara, Kecamatan Lingga dan Desa Mentuda yang disebut-sebut sebagai desa terpencil dan terisolir karena akses menuju ke desa tersebut melalui laut dan bergantung pada kondisi alam.

Selama kegiatan, Ombudsman Kepri didampingi langsung oleh Asisten III Pemerintah Kabupaten Bintan, Jumadi dan Kepala Bagian Organisasi dan Tata Laksana, Said Ibrahim dan jajaran.

Akses pengaduan pelayanan publik dilakukan dalam rangka meningkatkan akses masyarakat serta pelaksanaan fungsi Ombudsman RI dalam melakukan konsultasi, penerimaan dan verifikasi laporan secara proaktif.

"Dua tugas dan fungsi Ombudsman RI yang utama ialah menyelesaikan laporan masyarakat dan mencegah maladministrasi (penyimpangan pelayanan publik). Kegiatan ini merupakan salah satu bentuk pencegahan maladministrasi, dimana Ombudsman secara proaktif mengunjungi wilayah yang akses pengaduannya masih minim," ungkap Anggota Ombudsman RI, Jemsly Hutabarat yang turut hadir membuka acara selama kegiatan Akses Pengaduan Pelayanan Publik dilaksanakan di Lingga.

Untuk diketahui bersama, hingga saat ini laporan masyarakat yang berasal dari Kabupaten Lingga tidak banyak. Bahkan hingga November tahun 2024, akses pengaduan hanya satu.

Oleh sebab itu, Kabupaten Lingga dipilih sebagai lokasi dilaksanakannya Akses Pengaduan pelayanan Publik untuk memastikan apa benar pelayanan publiknya sudah berjalan dengan baik atau masih memerlukan perbaikan lebih lagi.

"Kami ingin memastikan apakah di Lingga ini memang pelayanannya sudah baik atau masih ada kekurangan namun masyarakat enggan melapor atau mau melapor tapi tidak tahu harus lapor kemana," ujar Jemsly.

"Yang jelas kami tidak ingin mencari-cari kesalahan Pemerintah Kabupaten Lingga. Sifat Ombudsman RI sebagai pengawas tidaklah menghukum namun mempengaruhi agar penyelenggara dapat melaksanakan tugasnya sesuai dengan ketentuan UU 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik," lanjutnya.

Pada kegiatan tersebut dilakukan diskusi pelayanan publik dengan tema yang sesuai dengan kebutuhan wilayah tersebut.

Di Kecamatan Lingga Utara, tema diskusi ialah pelayanan jalan dan kelistrikan sehingga narasumber dari Dinas PUTR Kabupaten Lingga dan PT ULP PLN Dabo Singkep.

Lalu di Kecamatan Lingga, tema diskusi yakni pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil dengan narasumber Kepala Disdukcapil Kabupaten Lingga, Recku Sarma Timur.

Kemudian di Desa Mentuda, tema diskusi adalah pelayanan kesehatan yang dihadiri langsung oleh Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Lingga, Bukit Tua Rayanto Gultom.

Pada sesi diskusi, Kepala Perwakilan Ombudsman RI Perwakilan Kepri, Lagat Siadari yang bertindak sebagai moderator mengungkapkan agar masyarakat tidak takut untuk konsultasi atau melapor ke Ombudsman Kepri karena dalam keadaan tertentu dapat meminta identitas dirinya dirahasiakan.

"Silahkan sampaikan keluhan terkait pelayanan publik agar kami tahu dan dapat menindaklanjuti. Tidak perlu takut. Dalam keadaan tertentu Pelapor dapat meminta agar dirahasiakan identitasnya, kecuali laporan untuk keperluan pribadi seperti jika pengurusan KTP terkendala. Tentu itu tidak dapat dirahasiakan," jelas Lagat.

Selanjutnya ia menjelaskan, konsultasi maupun menyampaikan laporan ke Ombudsman Kepri tidaklah dipungut biaya.

"Melapor ke Ombudsman itu gratis. Bahkan jika Bapak atau Ibu tidak ada pulsa telepon, kami yang akan hubungi," terang Lagat.

Selain diskusi, pada kegiatan Akses Pengaduan Pelayanan Publik, Ombudsman juga membuka gerai penerimaan dan verifikasi laporan yang diterima langsung oleh Asisten Ombudsman RI dari bidang terkait.

Dalam tiga kesempatan tersebut Ombudsman banyak menerima konsultasi dan laporan masyarakat diantaranya terkait pelayanan jalan, listrik, penerangan jalan, distribusi air, kependudukan dan pencatatan sipil, transportasi, dan kesehatan. (RF)