

# OMBUDSMAN BUKA GERAI PVL ON THE SPOT DI DINAS DUKCAPIL KOTA AMBON

Selasa, 12 Oktober 2021 - Oktavuri Rilien Prasmasari

Ambon- Dalam rangka mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dan sosialisasi mengenai tugas, fungsi dan kewenangan Ombudsman Republik Indonesia, Ombudsman RI Perwakilan Maluku membuka gerai pelaporan masyarakat (PVL on the spot) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon pada hari Senin (11/10/2021) jam 09.00 WIT.

Menurut Kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan Yuni Soulissa, kegiatan ini merupakan cara untuk menerima konsultasi dan pengaduan langsung di lokasi penyelenggaraan pelayanan publik. Ia mengungkapkan bahwa melalui PVL On The Spot masyarakat bisa menyampaikan aspirasi maupun keluhannya terkait pelayanan publik dan maladministrasi.

Selanjutnya, jika memungkinkan dan memenuhi syarat, keluhan yang telah dihimpun tersebut dapat ditingkatkan statusnya menjadi laporan resmi untuk kemudian ditindaklanjuti oleh Ombudsman.

"Selama dua hari kami membuka gerai pengaduan di Disdukcapil Kota Ambon, masyarakat sangat antusias dibuktikan dengan adanya beberapa masyarakat yang menanyakan mengenai kewenangan Ombudsman dan bersedia jika ke depannya ada permasalahan pelayanan publik akan segera melaporkan kepada Ombudsman," ujarnya.

Yuni menyampaikan bahwa ada salah satu pengguna layanan yang bernama Nining dari Kelurahan Batu Meja mengeluhkan prosedur dan persyaratan akta perkawinan serta akta kelahiran yang tidak jelas sehingga mengakibatkan pelapor harus berulang kali kembali ke Capil. Tim Ombudsman mengarahkan agar melapor namun dia sendiri akan berupaya terlebih dahulu secara internal.

"Pada intinya masyarakat jangan takut untuk melapor kepada instansi penyelenggara, jika tidak ditanggapi maka dapat diadukan kepada Ombudsman RI Maluku sehingga dapat diverifikasi secara formil dan materil jika sudah dilengkapi dan dilanjutkan ke tim pemeriksaan laporan untuk ditindaklanjuti," jelasnya.

Hadirnya PVL On The Spot di tempat pelayanan publik diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di tempat tersebut dan mengedukasi lebih banyak lagi masyarakat. Dengan demikian, kesadaran masyarakat dapat lebih ditingkatkan untuk ikut mengawasi pelayanan publik. Selanjutnya juga dapat melaporkannya ke Ombudsman jika mengetahui adanya tindakan/temuan penyelenggaraan pelayanan yang menyalahi peraturan dan berpotensi maladministrasi.

Kegiatan ini sendiri dilaksanakan pada Hari Senin-Selasa di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon sebelum dilanjutkan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maluku Tenggara pada tanggal 14-15 Oktober 2021.