

# OMBUDSMAN BUKA PENGADUAN LAYANAN PUBLIK DI MPP SINGKAWANG

Rabu, 09 Juni 2021 - Nessa Putri Andayu

SINGKAWANG, SP - Ombudsman RI Perwakilan Kalbar siap menampung pengaduan-pengaduan yang disampaikan masyarakat Kota Singkawang terhadap layanan yang diberikan petugas Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Singkawang yang terletak di Singkawang Grand Mall.

"Mulai hari Selasa-Kamis, kita melakukan *Ombudsman On The Spot* (OOTS) guna membantu ataupun langsung melakukan jemput bola terkait pengaduan-pengaduan yang disampaikan masyarakat Kota Singkawang terhadap Mal Pelayanan Publik (MPP) Singkawang," kata Asisten Pratama Ombudsman Kalbar, Azwar, Selasa (8/6).

Menurutnya, program Ombudsman On The Spot ini juga adalah merupakan perintah dari Undang-Undang dalam rangka untuk memaksimalkan pelayanan publik yang ada di instansi dan Pemerintahan Kota Singkawang.

"Jadi di MPP Singkawang ini menjadi sasaran kita untuk mengadakan program Ombudsman On The Spot karena aksesnya lebih mudah dan lebih banyak dikunjungi oleh warga Kota Singkawang," ujarnya.

Dengan hadirnya *Ombudsman On The Spot* di MPP Singkawang, pihaknya dapat membantu dan mengakomodir keluhan atau pengaduan dari masyarakat Singkawang.

Menurutnya, berbagai macam bentuk pengaduan yang disampaikan bisa berupa masalah pertanahan, adanya penundaan berlarut dalam sebuah proses pelayanan publik, adanya dugaan Pungli bahkan sampai tidak diberikannya pelayanan publik di MPP terkait permohonan yang ingin disampaikan oleh masyarakat Singkawang

"Cara pengaduan dapat disampaikan melalui WhatsApp ke nomor [0811-246- 3737](https://wa.me/0811-246-3737) atau ke nomor telepon [0561-8173737](tel:0561-8173737), bisa melalui Website, melalui Email Ombudsman.co.id ataupun langsung datang ke MPP Singkawang dari Selasa sampai Kamis," pintanya.

Sekretaris Daerah Kota Singkawang, Sumastro memberikan apresiasi kepada Ombudsman Kalbar yang telah mengadakan etalase terhadap inovasi Pemkot Singkawang berupa MPP.

"Dengan kehadiran Ombudsman Kalbar di MPP Singkawang, diharapkan masyarakat Kota Singkawang bisa lebih mengenal Ombudsman itu merupakan institusi seperti apa," katanya.

Diharapkan kepada masyarakat Kota Singkawang kelak bisa memanfaatkan sarana yang disiapkan Ombudsman bilamana ingin menyampaikan keluhan mengenai MPP.

"Sepanjang pengaduan/keluhan yang disampaikan itu bisa dipertanggung jawabkan, obyektivitas dan originalitas," ujarnya.

Menurutnya, kehadiran MPP di Singkawang bisa menjadi titik sentral yang dipilih oleh Ombudsman Kalbar bisa membuktikan jika keberadaan MPP ada ditengah masyarakat dan gampang diakses. (rud)