

# OMBUDSMAN JEMPUT BOLA BUKA GERAI PENGADUAN DI GORONTALO UTARA

Minggu, 21 Maret 2021 - Djunaldy F. Laode

**Gorontalo (ANTARA)** - Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Gorontalo, melakukan upaya jemput bola dengan membuka gerai pengaduan di Kabupaten Gorontalo Utara.

"Gerai pengaduan dan konsultasi pelayanan publik ini, kami tempatkan di kantor Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP), yang akan dibuka mulai Selasa, 23 Maret 2021," kata Asisten Penerimaan dan Verifikasi Laporan Ombudsman Gorontalo, Azhary Fardiansyah, di Gorontalo, Minggu.

Azhary, asisten Ombudsman terbaik di Indonesia Timur ini mengatakan, upaya jemput bola harus dilakukan mengingat minimnya aspirasi terkait pelayanan publik dari Gorontalo Utara.

Sepanjang tahun 2020, hanya ada 3 aduan yang dilaporkan, sementara tahun 2021 baru 1 aduan dan sementara dalam tahap verifikasi.

Olehnya kata dia, gerai tersebut merupakan upaya untuk mendekatkan akses sekaligus mengedukasi masyarakat terkait tugas dan fungsi Ombudsman RI sebagai wadah pengaduan penyelenggaraan pelayanan publik.

Ia mengatakan pengaduan juga menjangkau soal pelayanan pertanahan, administrasi kependudukan, kesehatan, pendidikan, dan sebagainya.

"Masyarakat diharapkan dapat optimal memanfaatkan gerai tersebut untuk menyampaikan laporannya kepada Ombudsman atas adanya dugaan maladministrasi pelayanan publik. Juga dapat berkonsultasi kepada kami terkait pelayanan publik secara umum," katanya pula.

Syarat formil penyampaian aduan, yaitu menyertakan Kartu Tanda Penduduk (KTP), surat kuasa jika pelapor dikuasakan, kronologi laporan, harapan pelapor, dan pelapor telah berupaya mengadukan ke instansi terlapor namun tidak memperoleh penyelesaian sebagaimana mestinya.

Sementara syarat materilnya menurut dia, laporan tidak sedang dan telah menjadi objek pemeriksaan pengadilan, terlapor adalah instansi penyelenggara pelayanan publik yang menggunakan seluruh atau sebagian dananya bersumber dari APBD dan APBN.

Selain itu, laporan dengan substansi yang sama belum pernah dilaporkan ke Ombudsman, dan substansi yang dilaporkan pun belum lewat kejadiannya dari 2 tahun, imbuhnya.

Ia memastikan, layanan yang ada bersifat gratis, dan masyarakat tidak perlu khawatir dalam menyampaikan pengaduan karena dalam keadaan tertentu, identitas pelapor dapat dirahasiakan.

Upaya tersebut tambahnya, diharapkan semakin membuka ruang yang lebih luas kepada masyarakat untuk tidak sungkan menyampaikan pengaduan ke Ombudsman RI.

Jika sebelumnya jarak menjadi hambatan dalam menyampaikan aduan, namun dengan membuka gerai ini diharapkan masyarakat lebih proaktif dalam mendukung implementasi pelayanan publik berkualitas di daerah itu.