

# OMBUDSMAN OTS EFEKTIF SEBAGAI SARANA SOSIALISASI DAN EDUKASI PELAYANAN PUBLIK

Rabu, 07 April 2021 - Nessa Putri Andayu

TRIBUNPONTIANAK.CO.ID, BENGKAYANG - Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Kalimantan Barat kembali menggelar kegiatan *Ombudsman On The Spot (OTS)* dengan membuka gerai pengaduan dan konsultasi pelayanan publik di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten [Bengkayang](#) berlangsung dari hari selasa 6 April sampai dengan hari Rabu (7 April 2021). Rabu 7 April 2021.

Kegiatan Ombudsman On The Spot (OTS) merupakan program Keasistenaan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (Keasistenaan PVL) Perwakilan Kalbar.

Program ini adalah salah satu bentuk implementasi tugas Ombudsman yakni menerima laporan dari masyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan publik dan menerima konsultasi masyarakat tentang permasalahan yang dihadapi dalam mengakses pelayanan publik atau memperoleh informasi mengenai tata cara menyampaikan pengaduan kepada Ombudsman.

Menurut penanggung jawab kegiatan *Ombudsman On The Spot (OTS)* Tari Mardiana menyampaikan, selain menerima pengaduan dan konsultasi pelayanan publik, pihaknya juga memiliki peranan penting dan efektif untuk menginformasikan keberadaan Ombudsman Perwakilan Kalimantan Barat serta memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang tugas, fungsi dan kewenangan Ombudsman sebagai lembaga negara pengawas penyelenggaraan pelayanan publik.

"Masyarakat sangat antusias menerima penjelasan tentang tugas, fungsi dan kewenangan Ombudsman, maladministrasi dan pelayanan publik," ucap Tari.

Untuk kategori Konsultasi Non Laporan, lanjut Tari, ada 11 orang yang mengakses yakni menyampaikan konsultasi tentang pelayanan publik. Jumlah tersebut, di luar dari masyarakat yang diberikan informasi tentang Ombudsman.

"Sebagian besar masyarakat [Bengkayang](#) yang menggunakan layanan Disdukcapil ketika ditanya apa itu Ombudsman, mereka menjawab tidak mengetahui apa itu Ombudsman. Banyak juga yang baru tahu kalau ada lembaga negara bernama Ombudsman. Ada juga yang baru mengetahui apa saja contoh tindakan Maladministrasi. Baru tahu bahwa Ombudsman bisa menerima pengaduan apabila masyarakat mendapat pelayanan buruk dari penyelenggara pelayanan publik," terangnya.

Hal ini, justru menjadi tantangan tersendiri bagi pihak Ombudsman secara terus-menerus memberikan pelayanan dan mendekatkan askes pelayanan dan informasi tentang keberadaan, tugas, fungsi dan kewenangan Ombudsman kepada masyarakat khususnya Kabupaten [Bengkayang](#)

"Walau target utama Ombudsman untuk melakukan upaya jemput bola pengaduan belum tercapai secara maksimal, namun sosialisasi dan mengedukasi masyarakat tentang pelayanan publik menjadi lebih efektif dengan adanya kegiatan OOTS ini," tutupnya. (\*)

Sumber : Tribun Pontianak  
Penulis: Jovi Lasta  
Editor: Rivaldi Ade Musliadi