

OMBUDSMAN RI KALBAR GELAR OOTS DI DESA SUNGAI RENGAS, WARGA ANTUSIAS KONSULTASIKAN MASALAH PELAYANAN PUBLIK

Rabu, 09 September 2026 - kalbar

KUBU RAYA - Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Barat menerima sejumlah konsultasi dan permintaan informasi dari masyarakat mengenai berbagai persoalan pelayanan publik melalui kegiatan Ombudsman *On The Spot* (OOTS) di Kantor Desa Sungai Rengas, Kecamatan Sungai Kakap, Kabupaten Kubu Raya, pada 8-9 September 2026.

Substansi yang paling banyak dikonsultasikan masyarakat berkaitan dengan bantuan sosial, antara lain status desil yang dinilai tidak sesuai dengan kondisi sebenarnya, masyarakat rentan yang belum terdata sebagai penerima bantuan, serta ketidakjelasan status kepesertaan BPJS Kesehatan Penerima Bantuan Iuran (PBI) yang sewaktu-waktu menjadi tidak aktif tanpa adanya pemberitahuan kepada masyarakat. Selain bantuan sosial, persoalan pertanahan juga menjadi salah satu substansi yang banyak disampaikan masyarakat.

Antusiasme masyarakat terlihat dari banyaknya warga yang memanfaatkan layanan OOTS untuk berkonsultasi secara langsung mengenai kendala pelayanan publik yang mereka hadapi. Salah seorang warga Desa Sungai Rengas, Sy. Muhammad, mengaku terbantu dengan kehadiran Ombudsman di tengah masyarakat.

"Saya sangat berterima kasih kepada Ombudsman yang sudah menyelenggarakan kegiatan ini untuk mendengar keluhan kami secara langsung. Sebelumnya saya tidak tahu harus menyampaikan kepada siapa ketika mengalami kendala dalam pelayanan publik. Setelah berkonsultasi dengan Ombudsman, saya menjadi lebih memahami langkah yang harus dilakukan," ungkapnya.

Selain menerima konsultasi masyarakat, Ombudsman juga menerima konsultasi dari Pemerintah Desa Sungai Rengas terkait pelaksanaan program bantuan pangan berupa penyaluran beras. Kepala Desa Sungai Rengas, Heri Kurniawan, menyampaikan bahwa pihaknya masih menghadapi sejumlah kendala dalam penyaluran bantuan, khususnya terkait data keluarga penerima manfaat.

"Kami cukup kesulitan dalam menyalurkan bantuan pangan beras ini. Masih terdapat beberapa data keluarga penerima manfaat yang tidak valid ataupun tidak lengkap. Selain itu, masyarakat yang tidak terdata juga datang kepada kami untuk menanyakan status penerimaan bantuan. Sementara itu, kami hanya menerima data dari penyelenggara dan tidak memiliki kewenangan untuk mengubah ataupun mengusulkan data penerima," jelas Heri.

Menanggapi konsultasi tersebut, Kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan Ombudsman Kalimantan Barat, Marini, mendorong pemerintah desa untuk memperkuat koordinasi dengan instansi terkait yang menjadi mitra dalam pelaksanaan program bantuan pangan.

"Kami dari Ombudsman mendorong agar terdapat komunikasi dan koordinasi yang baik antara penyelenggara program bantuan sosial dengan pemerintah desa selaku pihak yang membantu menyalurkan bantuan. Hal ini penting agar program dapat berjalan efektif dan tepat sasaran, termasuk untuk mengatasi persoalan teknis seperti data penerima yang tidak valid maupun alamat penerima yang tidak lengkap," ujar Marini.

Heri mengapresiasi pelaksanaan OOTS di wilayahnya. Menurutnya, kehadiran Ombudsman secara langsung di desa membantu masyarakat memahami haknya sekaligus mengetahui ke mana harus menyampaikan keluhan ketika menghadapi kendala dalam memperoleh pelayanan publik.

"Kami berterima kasih dan mengapresiasi upaya Ombudsman dalam rangka mendekatkan layanan di Desa Sungai Rengas. Semoga dengan adanya kegiatan ini di desa kami, masyarakat menjadi lebih memahami haknya dalam pelayanan publik," ujar Heri.

Melalui kegiatan OOTS, Ombudsman RI terus mendekatkan akses masyarakat terhadap layanan konsultasi dan pengaduan sekaligus mendorong masyarakat untuk berpartisipasi aktif dalam pengawasan pelayanan publik. Masyarakat dapat menyampaikan informasi, berkonsultasi, maupun melaporkan dugaan maladministrasi yang ditemukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Informasi yang disampaikan masyarakat menjadi salah satu bahan penting bagi Ombudsman dalam menjalankan fungsi pengawasan serta mendorong perbaikan kualitas pelayanan publik. Kegiatan OOTS diharapkan dapat memperkuat partisipasi masyarakat dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik dan mendorong terwujudnya pelayanan

yang lebih baik, transparan, dan bebas dari maladministrasi.