

# OMBUDSMAN RI PERWAKILAN BANTEN GELAR PVL ON THE SPOT, APA ITU?

Kamis, 06 Agustus 2020 - Rizal Nurjaman

Banten, Mimbar Bangsa - Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten membuka posko pengaduan dugaan maladministrasi bertajuk PVL On The Spot, kegiatan ini diselenggarakan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lebak, Kamis (06/08/2020)

Kegiatan dipimpin oleh Adam Sutisnawinata sebagai Kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) dan didampingi oleh Asisten Larasati Andayani, Sirojudin dan Rizal Nurjaman.

PVL On The Spot adalah kegiatan penerimaan dan verifikasi laporan di tempat pelayanan publik, hal ini dilakukan sebagai upaya jemput bola sekaligus mengenalkan lembaga Ombudsman kepada masyarakat pengguna layanan publik.

Pemilihan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil diakui Adam Sutisnawinata adalah karena Disdukcapil merupakan salah satu tempat yang cukup ramai dikunjungi oleh masyarakat karena menyelenggarakan setidaknya 8 (delapan) jenis pelayanan langsung kepada masyarakat.

"Disdukcapil ini cukup ramai dikunjungi oleh masyarakat karena itu kita membuka posko pengaduan disini sekaligus juga untuk melihat bagaimana pelayanan di masa pandemi saat ini apakah memperhatikan protokol kesehatan atau tidak" ujar Adam.

Sebelum mengawali kegiatan, Tim Ombudsman terlebih dahulu bertemu dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Ujang Bahrudin beserta jajaran untuk berkoordinasi dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik termasuk memberikan saran dan masukan pada pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

"... semoga kedatangan ini membawa berkah dan kami minta di evaluasi dan kami mohon saran pendapat bagaimana yang terbaik untuk masyarakat kita" ujar Ujang membuka pertemuan.

Menurut Ujang, pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah melakukan beberapa perubahan dalam melayani masyarakat di masa Covid-19 ini, diantaranya memberikan batasan pada pengunjung yang datang ke kantor, memberlakukan protokol kesehatan dan menambah ruang tunggu yang lebih luas untuk masyarakat yang datang agar bisa melakukan protokol kesehatan physical distancing. "Kita untuk melayani masyarakat, untuk kesehatan masyarakat ini kita gotong royong atas komando ibu bupati, kita dipinjam tempat disebelah punya pengadilan (untuk ruang tunggu), dibuatkan tenda oleh BNPB dan dibersihkan oleh Dinas Lingkungan Hidup, juga bangku-bangku disediakan dari bagian umum", tambahnya.

Selain itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Lebak pun merubah model pelayanan, yaitu semua pendaftaran full online dan masyarakat yang mendatangi kantor Dukcapil Kab. Lebak hanya untuk pengambilan dokumen, "keliatan sekarang agak sepi karena kita merubah model pelayanan setelah pandemi... jadi polanya pendaftaran full online jadi tidak terlihat banyak (masyarakat) sekarang, yang datang kesini adalah masyarakat yang mengambil dokumen" ujar Ahmad Nur selaku Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Lebak.

Tidak hanya itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Lebak pun mengatur masyarakat yang datang ke kantor Disdukcapil Kab. Lebak dengan cara menjadwalkan masyarakat yang datang setiap harinya berdasarkan asal Kecamatan, dimana 28 kecamatan yang ada di Kab. Lebak dibagi ke 5 hari yang berbeda dengan harapan dapat memecah keramaian yang sebelumnya biasa terjadi di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Lebak sebelum era

Pandemi.

Setelah pertemuan, dilanjutkan pada inti kegiatan yaitu PVL On The Spot. Tim Ombudsman membuka posko pengaduan dan melakukan sosialisasi tentang lembaga Ombudsman kepada masyarakat yang datang ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Lebak.

Hal ini dilakukan sebagai upaya Ombudsman untuk bisa langsung mendengar aspirasi maupun keluhan masyarakat terhadap kondisi pelayanan publik di Kabupaten Lebak khususnya di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Lebak.

Melalui PVL On The Spot ini, masyarakat bisa menyampaikan aspirasi maupun keluhannya terkait pelayanan publik dan maladministrasi, jika memungkinkan dan memenuhi syarat, keluhan yang telah dihimpun tersebut dapat ditingkatkan statusnya menjadi laporan resmi untuk kemudian ditindaklanjuti oleh Ombudsman.

Hadirnya Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten di tempat pelayanan publik diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di tempat tersebut dan mengedukasi lebih banyak lagi masyarakat di Kabupaten Lebak terkait lembaga Ombudsman, sehingga dapat lebih meningkatkan kesadaran masyarakat agar ikut mengawasi pelayanan publik dan bisa juga melaporkannya ke Ombudsman jika mengetahui adanya penyelenggaraan pelayanan yang menyalahi peraturan dan berpotensi maladministrasi. (FN)