

# OMBUDSMAN RI SAMBANGI DPMPTSP KALTIM, ANTISIPASI PERCALOAN DIGITALISASI

Rabu, 23 Juni 2021 - Ditiro Alam Ben

Samarinda,Natmed.id- Ombudsman RI melaksanakan kunjungan kerja (kunker) ke Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Kalimantan Timur. Sebelumnya Ombudsman sudah datang ke beberapa provinsi membahas tentang pelayanan publik.

Ombudsman merupakan sebuah lembaga yang menerima keluhan-keluhan dari masyarakat terhadap pemerintah.

Sederhananya, apabila masyarakat tidak puas dengan pelayanan publik, bisa melaporkan hal tersebut kepada Ombudsman. Nantinya, lembaga ini akan menindaklanjuti laporan tersebut dan melakukan penyelidikan.

Melalui pantauan Natmed.id Anggota Ombudsman RI Hery Susanto menyampaikan kunker Ombudsman RI hari ini terkait koordinasi dengan pemerintah daerah, kemudian dengan parlemen dan penyelenggaraan pelayanan publik serta awak media.

"Saya kira pertemuan ini merupakan bentuk koordinasi kerja sama yang kami lakukan dalam upaya pencegahan korupsi," ujar Hery di Kantor PTSP Provinsi Kaltim JL Basuki Rahmat, Rabu (23/6/2021)

Dikatakan Hery, kalau konteks penyelenggaraan pelayanan publik ini sebenarnya salah satu sektor dari PTSP. Kebetulan PTSP di beberapa daerah sudah ia kunjungi, bahkan Hery menemukan banyak hal yang harus diselaraskan pasca berlakunya UU Omnibus law.

"Ini memang masih terus berjalan penyelarasannya, karena ada perpindahan urusan regulasi dari daerah ke pusat bahkan ada kementerian lembaga dalam merespon omnibus law yang harus diikuti dengan regulasi turunannya," jelasnya kepada awak media.

Sehingga upaya kerja sama tersebut titik tekannya adalah bagaimana agar regulasi turunan pasca UU Omnibus law itu lebih memperhatikan aspek pelayanan publik sebagai mana diatur dalam UU Nomor 25 tahun 2009.

"Kita memang harus melakukan kunjungan ke Kaltim, kan sebentar lagi akan menjadi ibu kota. Oleh karena itu menurut saya ini merupakan kesiapan pemerintah dalam merampungkan Kaltim sebagai IKN," paparnya.

Dilanjutkannya, hambatan dan halangan itu sudah pasti ada, akan tetapi peluang atau yang lainnya telah diantisipasi agar sesuai target yang direncanakan.

"Kalau PTSP tidak hanya di Kaltim, provinsi lain ada keluhan pasca berlakunya UU Omnibus law. Sebab penyelarasannya terhadap peraturan pelayanan dari daerah ke pusat yang masih memiliki kendala," kata Hery.

Maka dari itu, Hery akan kembali melangsungkan pertemuan besok bersama jajaran DPMPTSP Kaltim dalam rangka sharing yang nantinya keluhan tersebut dicatat untuk diselaraskan dengan kementerian terkait.

Untuk mengurangi keluhan dari masyarakat Ombudsman menerapkan inovasi digitalisasi agar pelayanan publik tidak terkendala oleh masalah aturan turunan tadi.

"Pastinya digitalisasi itu menjadi terobosan untuk mengantisipasi dampak pandemi Covid-19 yang belum jelas sampai kapan," ungkapnya.

Inovasi digitalisasi memang sebuah solusi yang baik, hanya saja disisi lain juga terdapat sebuah masalah. Karena banyak masyarakat yang belum paham cara penerapannya.

"Satu sisi membantu, tetapi juga menjadi sebuah persoalan," tukasnya.

Karena apa, literasi yang rendah terkait digitalisasi pelayanan terhadap masyarakat ini juga bisa memberikan ruang abu-abu dalam penyelesaian. Ketika masyarakat tidak mengerti cara urusnya bisa saja memunculkan percaloan pelayanan digital.

"Inikan seperti yang dialami BPJS Ketenagakerjaan dalam urusan klaim. Banyak pekerja yang di PHK karena tidak mengerti cara ngurus klaim akhirnya masuklah calo digitalisasi," kata Hery.

Yang seperti ini menjadi persoalan, terobosan digitalisasi itu kemudian menimbulkan pihak yang tak bertanggung jawab.

Bagaimana pun pemerintah harus ketat dalam operasionalisasi penanganan supaya tidak menimbulkan permasalahan yang menghambat jalannya proses pelayanan kepada masyarakat.