

ORI JATIM BUKA POSKO PENGADUAN DI MALL

Kamis, 11 Maret 2021 - Fikri Mustofa

SURABAYA, Jawa Pos - Pada masa pandemi Covid-19, pelayanan publik mengalami banyak perubahan. Layanan tatap muka diganti dengan online. Sistem anyar itu terkadang bisa memicu maladministrasi.

Untuk menghimpun aduan warga, Ombudsman Republik Indonesia (ORI) Perwakilan Jatim turun ke salah satu pusat perbelanjaan di Surabaya Selatan kemarin (10/3). Lembaga pemantau pelayanan publik itu membuka pengaduan *on the spot*. Petugas berkeliling mall untuk memberikan informasi kepada warga.

Kepala Penerimaan dan Verifikasi Laporan ORI Perwakilan Jatim Achmad Azmi Musyaddad menjelaskan, pada masa pandemi, tidak sedikit warga yang mengeluhkan pelayanan publik. Namun, mereka tidak mendapatkan akses untuk menyampaikan aduan itu. "Ini bentuk ORI Jatim mendekatkan pelayanan," jelasnya.

Kepala ORI Perwakilan Jatim Agus Muttaqin mengatakan, meski pandemi virus korona mereda, pelayanan publik harus berjalan optimal. Misalnya, pelayanan kependudukan serta bantuan sosial. "Tidak boleh mandek. Warga harus terus dilayani," paparnya.

Menurut dia, dalam UU Pelayanan Publik disebutkan, layanan harus berjalan transparan serta akuntabel. Namun, tidak sedikit yang melanggar aturan itu. Dari data Ombudsman RI Perwakilan Jatim, tahun lalu ada 369 aduan. Seluruhnya ditindaklanjuti dengan pemeriksaan. "Banyak yang mengadukan bansos," ujarnya.

Untuk tahun ini, Ombudsman Perwakilan Jatim bakal turun ke pusat keramaian untuk menjaring aduan warga. "Target kami mendapatkan 150 aduan warga," jelasnya.

Lebih lanjut, Agus mengatakan bahwa kemarin merupakan hari lahir Ombudsman ke- 21. Namun, belum banyak warga yang mengenal lembaga itu. "Pelayanan on the spot juga untuk mengenalkan Ombudsman," paparnya.